

### Vermittlung und Beratung in der Praxis: eine Analyse von Dienstleistungsprozessen am Arbeitsmarkt

Schütz, Holger; Christe, Gerhard; Steinwede, Jacob; Wielage, Nina; Schröder, Helmut; Kaltenborn, Bruno; Kupka, Peter

Veröffentlichungsversion / Published Version

Forschungsbericht / research report

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

W. Bertelsmann Verlag

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Schütz, H., Christe, G., Steinwede, J., Wielage, N., Schröder, H., Kaltenborn, B., Kupka, P. (2011). *Vermittlung und Beratung in der Praxis: eine Analyse von Dienstleistungsprozessen am Arbeitsmarkt*. (IAB-Bibliothek (Forschungsarbeiten), 330). Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag. <https://doi.org/10.3278/300755w>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-SA Lizenz (Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-SA Licence (Attribution-ShareAlike). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

Institut für Arbeitsmarkt-  
und Berufsforschung

Die Forschungseinrichtung der  
Bundesagentur für Arbeit

IAB

# IAB-Bibliothek

Die Buchreihe des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

330

## Vermittlung und Beratung in der Praxis

Eine Analyse von Dienstleistungsprozessen  
am Arbeitsmarkt

Holger Schütz  
Jacob Steinwede  
Helmut Schröder  
Bruno Kaltenborn  
Nina Wielage  
Gerhard Christe  
Peter Kupka

## Forschungsarbeiten



Institut für Arbeitsmarkt-  
und Berufsforschung

Die Forschungseinrichtung der  
Bundesagentur für Arbeit

IAB

# IAB-Bibliothek

Die Buchreihe des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

330

## Vermittlung und Beratung in der Praxis

Eine Analyse von Dienstleistungsprozessen  
am Arbeitsmarkt

Holger Schütz  
Jacob Steinwede  
Helmut Schröder  
Bruno Kaltenborn  
Nina Wielage  
Gerhard Christe  
Peter Kupka

## Forschungsarbeiten



#### Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Dieses E-Book ist auf dem Grünen Weg Open Access erschienen. Es ist lizenziert unter der CC-BY-SA-Lizenz.



**Herausgeber der Reihe IAB-Bibliothek:** Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit (IAB), Regensburger Straße 104, 90478 Nürnberg, Telefon (09 11) 179-0  
■ **Redaktion:** Martina Dorsch, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit, 90327 Nürnberg, Telefon (09 11) 179-32 06, E-Mail: [martina.dorsch@iab.de](mailto:martina.dorsch@iab.de)  
■ **Gesamtherstellung:** W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld ([wbv.de](http://wbv.de)) ■ **Rechte:** Kein Teil dieses Werkes darf ohne vorherige Genehmigung des IAB in irgendeiner Form (unter Verwendung elektronischer Systeme oder als Ausdruck, Fotokopie oder Nutzung eines anderen Vervielfältigungsverfahrens) über den persönlichen Gebrauch hinaus verarbeitet oder verbreitet werden.

© 2011 Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Nürnberg/  
W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co.KG, Bielefeld

In der „IAB-Bibliothek“ werden umfangreiche Einzelarbeiten aus dem IAB oder im Auftrag des IAB oder der BA durchgeführte Untersuchungen veröffentlicht. Beiträge, die mit dem Namen des Verfassers gekennzeichnet sind, geben nicht unbedingt die Meinung des IAB bzw. der Bundesagentur für Arbeit wieder.

ISBN 978-3-7639-4047-9 (Print)  
ISBN 978-3-7639-4048-6 (E-Book)  
ISBN-A 10.978.37639/40479  
ISSN 1865-4096

Best.-Nr. 300755

[www.iabshop.de](http://www.iabshop.de)

[www.iab.de](http://www.iab.de)

# Inhalt

Abbildungsverzeichnis.....	8
Tabellenverzeichnis.....	10
Abkürzungsverzeichnis.....	12
Teil I Analyserahmen .....	13
1    Einleitung.....	15
1.1    Fragestellungen.....	17
1.2    Theoretischer Hintergrund .....	19
1.3    Empirischer Forschungsstand.....	26
1.4    Zwischenfazit.....	30
1.5    Institutionelle Grundlagen der Vermittlungsberatung.....	30
2    Vorbereitung und Umsetzung der Erhebungen.....	38
2.1    Vorbereitung der Felddurchführung .....	38
2.2    Designänderungen während des Projektverlaufs.....	41
2.3    Datenaufbereitung für die qualitative Inhaltsanalyse .....	42
2.4    Dokumentenanalyse.....	43
2.5    Aspekte des Datenschutzes.....	47
2.6    Feldergebnisse .....	48
2.7    Merkmale der rekrutierten Fachkräfte und Kunden .....	52
2.8    Telefonische Nachbefragung der Kunden.....	56
Teil II Empirischer Hauptteil .....	59
3    Themen der Beratung im Zeitverlauf.....	61
3.1    Datenquellen und Auswertungsansatz.....	61
3.1.1    Datengrundlagen .....	61
3.1.2    Auswertungsansatz .....	63
3.1.3    Datenstruktur der codierten Beobachtungen (Beratungsgespräche).....	64
3.2    Themenbearbeitung in Gesprächen der Vermittlung und Integration: Ein Überblick .....	65

3.3	Themenmuster: Themenschwerpunkte und Thematisierungen im Zeitverlauf.....	73
3.3.1	Themenschwerpunkte.....	73
3.3.2	Thematisierungen in Vermittlungsgesprächen: Wer thematisiert was? .....	75
3.4	Themenbearbeitung im SGB II im Zeitverlauf .....	76
3.4.1	Stellensuche und Arbeitsvermittlung im Zeitverlauf im SGB II.....	76
3.4.2	Arbeitsmarktpolitische Förderung im Zeitverlauf im SGB II.....	79
3.4.3	Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB II .....	83
3.4.4	Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB II .....	86
3.5	Themenbearbeitung im Zeitverlauf im SGB III .....	95
3.5.1	Stellensuche und Arbeitsvermittlung SGB III .....	95
3.5.2	Arbeitsmarktpolitische Förderung SGB III .....	98
3.5.3	Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB III .....	102
3.5.4	Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB III .....	105
3.6	Rechtskreisübergreifende Zusammenfassung .....	111
<b>4</b>	<b>Prozesse der Beratung im Zeitverlauf .....</b>	<b>114</b>
4.1	Kontextbedingungen der Beobachtungen .....	115
4.1.1	Kundengruppen und Betreuungsstufen laut VerBIS .....	115
4.1.2	Ausgewählte Rahmenbedingungen der Beratungsgespräche.....	119
4.1.3	Zeitliche Dauern der beobachteten Gespräche .....	120
4.1.4	Gesprächsabstände als Performanzindikatoren .....	121
4.2	Thematisierungen und Responsivität.....	125
4.2.1	Thematisierungen und Responsivität im Erstgespräch .....	125
4.2.2	Thematisierungen und Responsivität in den Folgegesprächen.....	126
4.3	Zielfindungs- und Zielanpassungsprozesse.....	127
4.3.1	Zielbesprechung im SGB II .....	127
4.3.2	Zielbesprechung im SGB III.....	131
4.4	Kommunikation von Beratungsergebnissen durch die Fachkräfte .....	133

4.5	Die Eingliederungsvereinbarung im Beratungsprozess .....	134
4.5.1	Funktionen der Eingliederungsvereinbarungen .....	135
4.5.2	Inhalte der Eingliederungsvereinbarungen .....	135
4.5.3	Thematisierung der Eingliederungsvereinbarung im Beratungsprozess .....	145
4.5.4	Die Eingliederungsvereinbarung im Gesprächsprozess .....	148
4.6	Die VerBIS-Dokumentation .....	149
4.6.1	Quantitative Auswertung der VerBIS-Vermerke .....	149
4.6.2	Dokumentation der Dienstleistungen in VerBIS .....	151
4.6.3	Kontakte zu Dritten .....	156
4.6.4	Einbeziehung von Angehörigen und Bedarfsgemeinschafts- mitgliedern .....	157
4.7	Zusammenfassung .....	158
<b>5</b>	<b>Einzelfallanalysen .....</b>	<b>161</b>
5.1	Einzelfallanalysen im SGB II .....	163
5.1.1	Einzelfallanalyse 1 .....	163
5.1.2	Einzelfallanalyse 2 .....	168
5.1.3	Einzelfallanalyse 3 .....	174
5.1.4	Einzelfallanalyse 4 .....	180
5.1.5	Einzelfallanalyse 5 .....	186
5.1.6	Einzelfallanalyse 6 .....	192
5.1.7	Einzelfallanalyse 7 .....	198
5.1.8	Einzelfallanalyse 8 .....	204
5.1.9	Einzelfallanalyse 9 .....	208
5.2	Einzelfallanalysen im SGB III .....	214
5.2.1	Einzelfallanalyse 10 .....	214
5.2.2	Einzelfallanalyse 11 .....	219
5.2.3	Einzelfallanalyse 12 .....	224
5.2.4	Einzelfallanalyse 13 .....	229

5.2.5	Einzelfallanalyse 14 .....	234
5.2.6	Einzelfallanalyse 15 .....	241
5.2.7	Einzelfallanalysen 16 und 17 .....	246
5.3	Rechtskreisübergreifende Zusammenfassung .....	254
<b>6</b>	<b>Dienstleistungsprozesse für die Zielgruppe U25 .....</b>	<b>258</b>
6.1	Die Beobachtung der jugendlichen Zielgruppe in zwei Einrichtungen.....	258
6.2	Fragestellungen der U25-Analyse.....	259
6.3	Ausrichtung und Umsetzung der Beratungsprozesse U25.....	259
6.4	Typische Interaktionsprozesse zwischen Beratern und jugendlichen Kunden .....	261
6.4.1	Kommunikationsstile im U25-Bereich .....	261
6.4.2	Beratungsthemen im U25-Bereich .....	266
6.5	Prozess der Zielfindung im Zeitverlauf.....	268
6.6	Mischung von Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf.....	272
6.7	Einzelfallanalysen U25 .....	273
6.7.1	Fall U25-1 .....	274
6.7.2	Fall U25-2 .....	279
6.7.3	Fall U25-3 .....	284
6.7.4	Fall U25-4 .....	290
6.8	Zusammenfassung.....	294
<b>7</b>	<b>Die Dienstleistungsprozesse aus Sicht der Kunden .....</b>	<b>295</b>
7.1	Einordnung .....	295
7.2	Der aktuelle Erwerbsstatus .....	296
7.3	Bewertung der Beratung aus Sicht der (ehemaligen) Kundinnen und Kunden .....	297
7.4	Verständlichkeit und Einhaltung der Eingliederungsvereinbarung aus Sicht der Kunden.....	300
7.5	Vermittlungs- und Maßnahmeangebote aus Sicht der Kunden.....	302
7.6	Die Inanspruchnahme von vermittlungsunterstützenden Leistungen aus Sicht der Kunden.....	305



<b>Teil III Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.....</b>	<b>309</b>
<b>8 Dienstleistung oder Verwaltung? Anhaltspunkte für die Qualität der Beratung.....</b>	<b>311</b>
8.1 Zusammenfassung.....	311
8.2 Schlussfolgerungen .....	315
<b>Literatur .....</b>	<b>325</b>
<b>Autoren .....</b>	<b>330</b>
<b>Kurzfassung.....</b>	<b>331</b>
<b>Anhang A1a–d und Anhang A2</b>	
Anhang A1a: Erhebungsbogen_Fallbeobachtungen	
Anhang A1b: Interviewleitfaden_Kunden	
Anhang A1c: Interviewleitfaden_Fachkräfte	
Anhang A1d: Interviewleitfaden_Geschäftsführung	
Anhang A2: Codesystem	
siehe <a href="http://www.iab.de/anhang_iab-bibliothek_330">http://www.iab.de/anhang_iab-bibliothek_330</a>	

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Häufigste Codings in Gesprächen Vermittlung und Integration Ü25 .....	66
Abbildung 2: Häufigste Codes in Erstgesprächen Vermittlung und Integration Ü25 nach Rechtskreisen und Geschlecht der Kunden (Anzahl Codings) .....	69
Abbildung 3: Häufigste Codes in Erstgesprächen Vermittlung und Integration Ü25 nach Kundendifferenzierung, Rechtskreis SGB II (Anzahl Codings) .....	70
Abbildung 4: Häufigste Codes in Erstgesprächen Vermittlung und Integration Ü25 nach Kundendifferenzierung, Rechtskreis SGB III (Anzahl Codings) .....	72
Abbildung 5: Themenblöcke in Integrationsgesprächen SGB II als Anteil an allen Codings in Prozent .....	74
Abbildung 6: Themenblöcke in Vermittlungsgesprächen SGB III als Anteil an allen Codings in Prozent .....	75
Abbildung 7: Erste Thematisierungen durch Fachkraft oder Kunde (Codingshäufigkeiten Ü25) .....	75
Abbildung 8: Codings Themenblock Stellensuche nach Gesprächsanzahl-kategorie SGB II .....	78
Abbildung 9: Codings im Themenblock Fördern nach Gesprächsanzahl-kategorie SGB II .....	80
Abbildung 10: Codings im Themenblock Fordern nach Gesprächsanzahl-kategorie SGB II .....	84
Abbildung 11: Codings im Themenblock Profiling nach Gesprächsanzahl-kategorie SGB II .....	87
Abbildung 12: Codings Themenblock Stellensuche nach Gesprächsanzahl-kategorie SGB III .....	96
Abbildung 13: Codings Themenblock Fördern nach Gesprächsanzahl-kategorie SGB III .....	99
Abbildung 14: Codings im Themenblock Fordern nach Gesprächsanzahl-kategorie SGB III .....	103
Abbildung 15: Codings im Themenblock Profiling nach Gesprächsanzahl-kategorie SGB III .....	106
Abbildung 16: Durchschnittliche Dauer bis zum ersten Beratungsgespräch in Tagen .....	122
Abbildung 17: Durchschnittlicher Gesprächsabstand zwischen den persönlichen Beratungsgesprächen laut VerBIS .....	123

Abbildung 18: Erste Thematisierungen durch Fachkraft oder Kunde (Auswahl) .....	126
Abbildung 19: Häufigste Codings in Gesprächen Vermittlung und Integration U25 .....	266
Abbildung 20: Themenblöcke in Integrationsgesprächen U25 als Anteil an allen Codings in Prozent .....	267
Abbildung 21: Erste Thematisierungen durch Fachkraft oder Kunde (Codingshäufigkeiten U25) .....	267
Abbildung 22: Aktueller Erwerbsstatus nach Abschluss der Beobachtungen..	296
Abbildung 23: Zufriedenheit der Kunden mit der Beratung .....	297
Abbildung 24: Bewertung von Beratungsaspekten durch die Kunden .....	299
Abbildung 25: Abschluss und Verständlichkeit von Eingliederungs- vereinbarungen aus Sicht der Kunden .....	302
Abbildung 26: Stellenvermittlungsangebote der Träger aus Sicht der Kunden..	303
Abbildung 27: Maßnahmeteilnahme im Zeitraum der Betreuung nach Angaben der Kunden .....	304
Abbildung 28: Besondere soziale Schwierigkeiten in den letzten fünf Jahren...	306
Abbildung 29: Inanspruchnahme von vermittlungsunterstützenden Leistungen .....	307

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Projektdesign und Methodeneinsatz im Überblick.....	16
Tabelle 2: Kundengruppen und Handlungsprogramme im SGB III.....	35
Tabelle 3: Betreuungsstufen im SGB II (bis Sommer 2009) .....	36
Tabelle 4: Teilnehmende Einrichtungen nach Rechtskreis und Standorttyp.....	38
Tabelle 5: Fachkräfte und Kunden: Rekrutierungsergebnis nach Ein- richtungen und Rechtskreisen .....	48
Tabelle 6: Realisierte Beobachtungen .....	50
Tabelle 7: Beobachtungsbegleitende Erhebungen: Feldendstand .....	51
Tabelle 8: Strukturmerkmale der rekrutierten Fachkräfte (absolute Angaben) .....	53
Tabelle 9: Strukturmerkmale der rekrutierten Kundinnen und Kunden (absolute Angaben) .....	55
Tabelle 10: Feldergebnis der Nachbefragung der Rekrutierungsstichprobe (Kundenebene) .....	57
Tabelle 11: Aggregierte Anzahl Codierungen aus allen Gesprächen.....	64
Tabelle 12: Codingshäufigkeiten nach Anzahl der Beobachtungen .....	64
Tabelle 13: Rangliste der häufigsten Themen in Erstgesprächen Vermittlung und Integration Ü25 (Anzahl Codings) und Anzahl Gespräche mit diesen Codes.....	68
Tabelle 14: Besprechung besonderer Problemlagen, Anzahl Codings in Erst- und Folgegesprächen, beide Rechtskreise .....	94
Tabelle 15: Kundengruppen/Betreuungsstufen bei Erstbeobachtung.....	116
Tabelle 16: Durchschnittliche Beobachtungsdauern nach Typ Beobachtung und Rechtskreis.....	120
Tabelle 17: Inhalte von Eingliederungsvereinbarungen .....	137
Tabelle 18: Inhalte Eingliederungsvereinbarungen (EGVn) im Zeitverlauf .....	140
Tabelle 19: Manuelle Vermerke aus VerBIS nach Kontaktart und Bereich der anlegenden Fachkraft.....	150
Tabelle 20: Beobachtungen sowie persönliche Beratungsgespräche und -vermerke laut VerBIS .....	150
Tabelle 21: Dokumentation der Kontakte zu Dritten in den VerBIS- Vermerken.....	156
Tabelle 22: Einzelfall 1 im Überblick.....	163
Tabelle 23: Einzelfall 2 im Überblick.....	168
Tabelle 24: Einzelfall 3 im Überblick.....	174
Tabelle 25: Einzelfall 4 im Überblick.....	180
Tabelle 26: Einzelfall 5 im Überblick.....	186

Tabelle 27: Einzelfall 6 im Überblick.....	192
Tabelle 28: Einzelfall 7 im Überblick.....	198
Tabelle 29: Einzelfall 8 im Überblick.....	204
Tabelle 30: Einzelfall 9 im Überblick.....	208
Tabelle 31: Einzelfall 10 im Überblick.....	214
Tabelle 32: Einzelfall 11 im Überblick.....	219
Tabelle 33: Einzelfall 12 im Überblick .....	224
Tabelle 34: Einzelfall 13 im Überblick .....	229
Tabelle 35: Einzelfall 14 im Überblick .....	234
Tabelle 36: Einzelfall 15 im Überblick .....	241
Tabelle 37: Fall 16 (w) und 17 (m) (Ehepaar) im Überblick.....	246
Tabelle 38: Qualitative Synopse: Eingliederungsvereinbarungen im Beratungsgeschehen nach Einrichtung .....	270
Tabelle 39: Einzelfall U25-1 im Überblick.....	274
Tabelle 40: Einzelfall U25-2 im Überblick.....	279
Tabelle 41: Einzelfall U25-3 im Überblick.....	284
Tabelle 42: Einzelfall U25-4 im Überblick.....	290
Tabelle 43: Möglichkeitsraum Fachkraftthandeln und -kompetenzen .....	322

## Abkürzungsverzeichnis

a.F.	alte Fassung
AA	Agentur für Arbeit
AGH	Arbeitsgelegenheit
ALG I, II	Arbeitslosengeld 1, 2
ARGE	Arbeitsgemeinschaft SGB II
ATV	allgemeine Terminverwaltung
AV	Arbeitsvermittlung
BA	Bundesagentur für Arbeit
bvB	berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme
CATI	Computer Assisted Telephone Interview
DORA	Datenbasis operative Auswertungen
eHb	erwerbsfähige/r Hilfebedürftige/r
EGZ	Eingliederungszuschuss
EGV	Eingliederungsvereinbarung
EZ	Eingangszone
gAw	SGB II-Einrichtungen mit getrennter Aufgabenwahrnehmung
IF	Betreuungsstufe Integrationsfern
IG	Betreuungsstufe Stabilisierungsbedarf
IK	Betreuungsstufe Förderbedarf
IN	Betreuungsstufe Integrationsfähig
MAbE	Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung
MPU	Medizinisch-Psychologische Untersuchung
PAP	persönliche(r) Ansprechpartner(in)
SC	Service Center
SGB II/III	Sozialgesetzbuch zweites Buch/drittes Buch
TM	Trainingsmaßnahme
U25	Kundinnen/Kundinnen unterhalb des vollendeten 25. Lebensjahrs
Ü25	Kundinnen/Kundinnen ab 25 Jahren
VerBIS	Vermittlungs-Beratungs-Informationssystem der BA
zKT	zugelassener kommunaler Träger SGB II
4PM	Vier-Phasen-Modell der Integrationsarbeit

## Teil I Analyserahmen





# 1 Einleitung

Die Arbeitsmarktreformen der letzten Jahre sind mit dem Ziel verabschiedet worden, „Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“ anzubieten und sicherzustellen. Um dies zu erreichen, wurde im Zuge der Organisationsreform der Bundesagentur für Arbeit z. B. das Kundenzentrum eingeführt und der Einsatz der arbeitsmarktpolitischen Instrumente neu geordnet. Zudem wurden im Rahmen des SGB II neue Angebote entwickelt, mit denen Arbeitsmarktdienstleistungen mit sozialen Dienstleistungen kombiniert werden sollen.

Die von Arbeitsagenturen und Grundsicherungsträgern administrierten Dienstleistungen bilden das Bindeglied zwischen den Gesetzen und den von Arbeitslosigkeit und/oder Hilfebedürftigkeit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Die Qualität dieser Dienstleistungen entscheidet über den Erfolg, d. h. die Zielerreichung der gesetzlichen Regelungen sowie über die Akzeptanz der Gesetze und damit letztlich auch des Gesetzgebers.

Im Kontrast zur Wichtigkeit der konkreten Dienstleistung steht jedoch ihre bislang geringe Erforschung. Erwähnenswerte Beiträge, die sich partiell auch auf Beobachtungen der Leistungsprozesse stützten, bilden die Hartz-Evaluationen I–III, Neuausrichtung der Vermittlung (Modul 1a), die Implementations- und Governanceanalyse (Untersuchungsfeld 2) der Evaluation nach § 6c SGB II sowie die Pilotstudie aus dem SGB-II-Bereich zu diesem Projekt (Baethge-Kinsky et al. 2007).

Das Forschungsprojekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ (DPA) zielt darauf ab, den noch lückenhaften Kenntnisstand zu den konkreten Prozessen der Dienstleistungserbringung bei Vermittlung und Aktivierung zu erweitern. Die Praxis von arbeitsmarktbezogenen Dienstleistungsprozessen in SGB II und SGB III wird durch Beobachtungen von Fallverläufen erschlossen, die mit der vorliegenden Studie erstmals auf einer breiteren Basis durchgeführt werden konnten. Nach Art und Anlage ist die Studie – nicht zuletzt auch aufgrund ihres Pilotcharakters – durch eine explorative Vorgehensweise gekennzeichnet. Dabei sollte die Offenheit qualitativer Forschung sich möglichst optimal mit einem analytischen Rahmen und einer systematischen Vorgehensweise verbinden, die für die Durchführung einer komplexen empirischen Erhebung und der strukturierten Darstellung der Fülle von Ergebnissen notwendig sind (vgl. Miles/Huberman 1994; Tashakkori/Teddlie 1998).

Der Dienstleistungsprozess zwischen Fachkräften und Kunden wird in dieser Studie vor allem mit nichtteilnehmenden Fallbeobachtungen von Vermittlungs-/ Beratungsgesprächen erfasst und mit inhaltsanalytischen Verfahren ausgewertet. Die Innovation des Projekts „DPA“ liegt darin, diese Prozesse für eine Auswahl von Personen (Fällen) mehrfach zu beobachten. Personenbezogene Dienstleistungsprozesse werden also sequentiell im Zeitverlauf erfasst, was prinzipiell die Analyse

Tabelle 1: Projektdesign und Methodeneinsatz im Überblick

	8 AA	7 ARGEn, 1 zkt
Beobachtung von Beratungsgesprächen (Arbeitsvermittlung)		
Nichtteilnehmende Beobachtungen	je Untersuchungseinheit durchschnittlich drei Beobachtungen für durchschnittlich acht Neukunden, verteilt auf drei Vermittler	je Untersuchungseinheit durchschnittlich drei Beobachtungen für durchschnittlich acht Kunden, verteilt auf drei Vermittler; Kundenkomposition: 2/3 Zugang, 1/3 Bestand
Leitfadengestützte Vermittlerbefragung		
Persönliche Einzelinterviews	Nachgespräche zu jeder Erstbeobachtung eines Kunden; einmalig: Interviewteil zur Arbeitssituation und Person des Vermittlers	Nachgespräche zu jeder Erstbeobachtung eines Kunden; einmalig: Interviewteil zur Arbeitssituation und Person des Vermittlers
Leitfadengestützte Kundenbefragung		
Persönliche Einzelinterviews	für jeden mitwirkenden Kunden je ein Nachgespräch zur beobachteten Erstberatung	für jeden mitwirkenden Kunden je ein Nachgespräch zur beobachteten Erstberatung
Leitfadengestützte Experteninterviews		
Interview Leitungs- oder Führungskraft	einmalig	einmalig
Interviews Zentrale, u. a.	zweimalig	zweimalig
Dokumenten- und Prozessdatenanalyse		
Analyse von VerBIS-Beratungsvermerken (Periodische DORA-Abfrage durch BA für Arbeitsagenturen und Arbeitsgemeinschaften)	für alle an der Studie mitwirkenden Kunden von Arbeitsagenturen und ARGEn	
Analyse erstmalige Festlegungen und der Wechsel der Kundengruppen und Betreuungsstufen	für alle an der Studie mitwirkenden Kunden von Arbeitsagenturen und ARGEn	
Analyse von Eingliederungsvereinbarungen	für alle an der Studie mitwirkenden Kunden von Arbeitsagenturen und ARGEn	
CATI-Kundennachbefragung		
Telefonische Einzelinterviews	für jeden mitwirkenden Kunden (März 2010)	

von intertemporalen Veränderungen ermöglicht.<sup>1</sup> Das Beobachtungsfenster der einzelnen Fälle beträgt bis zu 13 Monaten.

Dokumentenanalysen auf der Basis von VerBIS-Daten<sup>2</sup> bilden ein zweites, ergänzendes Erhebungsinstrument. Mit dieser Analyse kann ein breiterer Überblick über Häufigkeit, Art und Inhalt kundenbezogener Prozesse gewonnen werden. Die Dokumentenanalyse verarbeitet vor allem Daten zu der Kontakthäufigkeit, den Eingliederungsvereinbarungen und Beratungsvermerken der mitwirkenden Kunden.

Als dritte Methode wurden Interviews eingesetzt, die mit Kundinnen und Kunden sowie mit den Fachkräften der Beobachtungsstichprobe geführt wurden. Darüber hinaus wurden einmalige Interviews mit Leitungskräften aus den beteiligten Standorten (AA; ARGEn, zkt) durchgeführt. Außerdem sind auch einige Interviews mit externen Experten, insbesondere aus der BA-Zentrale, umgesetzt worden.

Die Studie bildet in einem forschungspragmatisch sinnvollen Rahmen eine möglichst hohe Vielfalt an Fallkonstellationen ab, die aber aufgrund der Fallzahlen keine Repräsentativität im statistischen Sinne bedeuten kann. Mit rund 180 Fällen ist diese Studie allerdings die bisher größte Beobachtungsstudie ihrer Art.

In Erweiterung des Projekts führte infas ab Dezember 2008 die Studie bei zwei der SGB-II-Untersuchungseinheiten auch im Jugendbereich (U25) durch. Für dieses Zusatzmodul wurde dasselbe Projektdesign eingesetzt wie für die Zielgruppe 25 und älter (Ü25).

Das Projektdesign ist in Tabelle 1 zusammengefasst:

## 1.1 Fragestellungen

Analytisch steht die Aufgabe im Zentrum, die Dienstleistung „Beratungsgespräch“ für Vermittlung/Arbeitsmarktintegration (inklusive Aktivierung) als mehrdimensionales Zielsystem zu entschlüsseln. Dabei wird zum einen davon ausgegangen, dass bei der Bearbeitung von Kunden-, Vermittler- und Organisationsinteressen im Rahmen von Vermittlungsgesprächen Zielkonflikte die Regel und nicht die Ausnahme darstellen. Zum zweiten gehen wir von der institutionalistischen Prämisse aus, dass die gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie die geschäftspolitischen und organisatorischen Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit und der Trägereinrichtungen des SGB II (ARGEn, zkt) die Umsetzungsausgestaltung der Dienstleistung

1 Die Methode der (nicht-)teilnehmenden Beobachtung von arbeitsmarktpolitischer Dienstleistungserbringung wurde in einzelnen Projekten bereits eingesetzt, allerdings mit deutlich kleineren Fallzahlen. Überdies beschränkte sich die Beobachtungssequenz i.d.R. – mit der Ausnahme der Vorstudie von SOFI/IAB (Baethge-Kinsky et al. 2006, 2007) – auf ein Beratungsgespräch (WZB/infas 2006; Hielscher/Ochs 2009).

2 Bei VerBIS handelt es sich um das Interne Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem, eine Software, die sämtliche für Vermittlung und Beratung relevanten Informationen der BA-Kunden speichert und verwaltet.

„Beratungsgespräch“ konzeptionell beschränken, aber auch Spielräume eröffnen und belassen.

Die zentrale Aufgabe der Studie liegt in der Beschreibung der Interaktionen zwischen Fachkräften und Kundinnen und Kunden, so wie diese während der Gesprächstermine zur Vermittlungs- und Aktivierungsberatung im SGB II und SGB III beobachtet werden konnten. Dabei konnte für die einzelnen Fallverläufe auch berücksichtigt werden, wie sich die Fallbearbeitung als Prozess, also über die Zeit über eine bestimmte Anzahl von Folgeterminen darstellt – und möglicherweise verändert. Hierin liegt eine Kernaufgabe des Auftrags, die methodisch mit Verfahren der Inhaltsanalyse abgesichert wird. Dabei wurde für die Berichtslegung überwiegend eine (einzel-)fallübergreifende, fallvergleichende Perspektive gewählt, die durch einzelfallspezifische Aspekte und Beispiele ergänzt wird (und nicht etwa umgekehrt).

Die empirischen Leitfragen des Projekts lauten:

- 1 Wie gestalten sich typische Interaktionsprozesse zwischen Berater und Kunde (inklusive Berücksichtigung des Haushaltskontexts)?
- 2 In welchem Maße formen/arrangieren die Fachkräfte Dienstleistungsprozesse eigenständig (Stichwort Handlungsspielräume)?
- 3 Welche Rolle spielen die Instrumente der Kundendifferenzierung im Dienstleistungsprozess?
- 4 Wie verläuft der Zielfindungsprozess in den Gesprächen (im Zeitverlauf)? Welche Rolle spielt die Eingliederungsvereinbarung in dem Dienstleistungsprozess?
- 5 Wie mischen sich Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf?
- 6 Erfassung der Qualität personenbezogener Dienstleistung: Was heißt unter den gegebenen Bedingungen Kundenorientierung?
- 7 Was macht gute Beratung aus?

Ergänzende Leitfragen sind außerdem:

- 8 Was sagen die Akten über Interaktionen zu Dritten aus (andere Fachdienste, Träger)?
- 9 (Wie) Werden Übergänge zwischen den Rechtskreisen gestaltet?

## 1.2 Theoretischer Hintergrund

### Besonderheiten von Dienstleistungen

Personenbezogene Dienstleistungen im Allgemeinen, Beratungsdienstleistungen im Besonderen zeichnen sich durch verschiedene Besonderheiten aus. Ihre erfolgreiche Herstellung hängt erstens in der Regel von der Mitwirkung der Zielperson ab, eine einseitige Produktion durch einen Dienstleister reicht nicht aus. Das Ergebnis und die Qualität der Leistung werden also durch die Adressaten in Abhängigkeit von deren Kooperation und persönlichen Inputs mitbestimmt. Zweitens sind personenbezogene Dienstleistungen immaterielle Güter; es handelt sich um nicht speicherbare Prozesse, deren Produktion und Konsumtion bei der Interaktion der Beteiligten zusammenfällt (uno-actu-Prinzip).

Bei der Vermittlungsberatung im institutionellen Rahmen der Arbeitslosenversicherung und der Grundsicherung für Arbeitsuchende tritt als weiteres Merkmal ein rechtlich verfasster Rahmen hinzu, der neben bestimmten Leistungsansprüchen auch Mitwirkungspflichten definiert. Solche Mitwirkungspflichten sind für Sozialversicherungssysteme konstitutiv. Allerdings hat sich deren Umfang und Gewicht mit dem Übergang zum Ansatz der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik (seit dem Job-AQTIV-Gesetz) in Deutschland sukzessive deutlich erhöht. Im neugeschaffenen SGB II wurden die sanktionsbewehrten Aktivierungselemente von vorneherein betont und verankert (Stichworte unter anderem Zumutbarkeit, Nachweis Eigenbemühungen, Eingliederungsvereinbarungen). Die Aktivierungs- und Sanktionspotenziale des Rechtsrahmens sowie die materiellen Abhängigkeiten der Bezieher/innen von Arbeitslosengeld und anderen Sozialleistungen bedingen nun eine Asymmetrie der Dienstleistungsbeziehung insofern hiermit die Vermittlungs- und Integrationsfachkräfte Druckmittel besitzen, denen kein funktionales Äquivalent aufseiten der Leistungsempfänger gegenübersteht.

Vermittlungsberatung sei vor dem beschriebenen Hintergrund aktuell „als personale Dienstleistung in verrechtlichtem Rahmen mit Zwangscharakter (kurz: Beratung unter Zwang)“ (Hielscher/Ochs 2009: 33; vgl. auch Baethge-Kinsky et al. 2007) zu definieren. An dieser Diagnose ist zutreffend, dass der institutionelle (gesetzliche und geschäftspolitische) Rahmen das mögliche Spektrum an zulässigen Thematisierungen in Beratungsgesprächen notwendigerweise beschränkt sowie die Ausgestaltung der Beratungsinteraktionen mitbestimmt (vgl. ebd.).

Eine Asymmetrie der Dienstleistungsbeziehung ist überdies im Zusammenhang mit dem Expertenstatus des Beraters oder der Beraterin gegenüber dem Laienstatus des Beratungsleistungen nachfragenden Kunden oder Klienten typisch für viele Beratungsbeziehungen. Über ihren Vorsprung an Fachwissen verfügt die Beratungs-

fachkraft in der Regel über die Möglichkeit, die Zielperson in Bezug auf die Sachebene in ihrem Sinne klar zu beeinflussen. Mehr noch: Es zeichnet professionelle Beratung ausdrücklich aus, dass eine Beraterin oder ein Berater das Verhalten oder die Denkweise des Ratsuchenden intentional beeinflusst, und zwar so, dass das Beratungsproblem für den Ratsuchenden zukünftig vermindert oder behoben wird (vgl. Bahrenberg 2002). Eine Verpflichtung, sich beraten zu lassen bei gleichzeitiger weitgehender Vorgabe des Beratungsziels und ohne die Möglichkeit, sich die beratende Institution oder Person auszusuchen, ist allerdings durchaus als Sonderfall einer Beratungsdienstleistung zu sehen.

### Dienstleistungsqualität als Messproblem

Die Beobachtung, Definition und Messung von Dienstleistungsqualität stellt bis heute eine anspruchsvolle Aufgabe dar, für die keine allgemeingültigen Standards gelten. Was bedeutet also Dienstleistungsqualität? Und können spezifische Wirkungen von Dienstleistungsqualität als einigermaßen gesichert gelten?

Dienstleistungsqualität bezieht sich generell entweder auf die externe, kundenbewertete Sicht oder auf die anbieterinterne, herstellungsorientierte Betrachtungsweise. Die kundenorientierte Sichtweise dominiert bei Qualitätserhebungen, wobei die Struktur des Qualitätsurteils ebenso Messprobleme generiert wie der Umstand, dass die Ausprägungen von Dienstleistungen im interaktiven Prozess zwischen Anbieter und Nachfrager entstehen und der Kundeneinfluss immens sein kann. Kundenbefragungen sind daher kein hinreichendes Instrument, um Dienstleistungsqualität valide abzubilden. Viele Modelle der Dienstleistungsqualität widersprechen sich aufgrund der Schwierigkeiten einer umfassenden Begriffsdefinition und vernachlässigen überdies die Veränderung des Qualitätsurteils im Zeitverlauf bei längerfristigen Dienstleistungsbeziehungen (vgl. Haller 1995).

Diese typischen konzeptionellen Schwierigkeiten haben vor allem mit der Komplexität und Vielfalt von Dienstleistungen zu tun. Bei personenbezogenen, sozialen Dienstleistungen (wie in diesem Projekt), in dem Aspekte der Leistungsgewährung, der Beratung und Aktivierung (inklusive Verhaltenskontrolle und Sanktionierung), der Vermittlung und zusätzlicher Leistungen untersucht werden, stellt sich dieses Komplexitätsproblem in besonderer Weise. Zudem unterscheiden sich die Lebenslagen und Bedarfslagen der Adressaten beträchtlich, weshalb ein einheitlicher Maßstab für Dienstleistungsqualität unangebracht erscheint. Ungeachtet der definitorischen Detailprobleme erscheint uns die Unterscheidung von Struktur-, Ergebnis-, Prozess- und Prozederequalität auch in der Dienstleistungsdiskussion sinnvoll (vgl. Luschei/Trube 2000: 535 f.). Strukturqualität bezieht sich auf Rahmenbedingungen und Produktionsfaktoren; Ergebnisqualität bezieht sich auf die (messbaren, operationalen) Re-

sultate eines Dienstleistungsprozesses. Prozessqualität bezieht sich auf den Verlauf der Interaktion jenseits der Ergebnisse und Rahmenbedingungen. Die Prozederequalität bezieht sich schließlich auf die eingesetzten Verfahrensweisen (Methodik, Techniken) des untersuchten Dienstleistungsprozesses. Im vorliegenden Projekt steht eindeutig die Analyse der Prozess- und Prozederequalität im Vordergrund.

In der Bundesagentur für Arbeit dominierte bisher in Bezug auf die Dienstleistungsqualität weniger die Kunden-, sondern die Prozessperspektive (Franck 2006), im Gegensatz zu verschiedenen ausländischen Arbeitsverwaltungen (Schütz 2005; Di Domenico 2003). Berücksichtigung findet die Adressatenperspektive vor allem mit Bezug auf die Differenzierung der Dienste nach unterschiedlichen Leistungstiefen für festgelegte Kundengruppen, bezogen auf Arbeitsuchende als auch auf Arbeitgeber. In diesem Zusammenhang ist unter der Perspektive der Dienstleistungsqualität eine zentrale Frage, ob die prinzipiell knappen Dienstleistungen richtig alloziert werden.<sup>3</sup> Daneben gibt es auch BA-interne Kundenbefragungen, um die Dienstleistungsqualität zu erfassen, deren Ergebnisse aber praktisch kaum öffentlichkeitswirksam kommuniziert werden.

Gesicherte, gar verallgemeinerungsfähige Erkenntnisse zu den spezifischen Wirkungen der Qualität arbeitsmarktbezogener Dienstleistungen liegen praktisch nicht vor. Die Bestandsaufnahme von Maguire (2004) zu den Wirkungen der Berufs- und Vermittlungsberatung konstatiert unter anderem einen Mangel an elaborierten Studien mit hohen Fallzahlen und langfristigerer Wirkungsperspektive, empfiehlt aber auch die Entwicklung von Forschungsinstrumenten, die das Verständnis für die Beratungsprozesse selbst erhöhen und die Klientenperspektive verstärken.

## Bedingungs- und Erfolgsfaktoren von Beratung

Die Theorien und Ansätze der individuellen Beratung sind vor allem in der Psychologie, Medizin und Pädagogik beheimatet und recht weitläufig ausdifferenziert (Ertelt/Schulz 2002: 1). Trotz der Vielfalt der Beratungsansätze ist es in den gängigen Beratungstheorien unstrittig, dass insbesondere Ziel- und Lösungsorientierung, Kooperation und Verständigungsorientierung wichtige und unverzichtbare Merkmale erfolgreichen Beratungshandelns sind.

Ziel-/Lösungsorientierung bedeutet, klare Zielsetzungen in der Beratung zu definieren und für den Ratsuchenden adäquate, also umsetzbare Prozessschritte und Verhaltensänderungen festzulegen, die auf die Zielerreichung hinführen. Dieser Zielbestimmungs- und Lösungsprozess sollte dabei für den Ratsuchenden

<sup>3</sup> Für beide Zielgruppen von Arbeitsmarktdienstleistungen ist weiterhin unentschieden, ob die Kundendifferenzierungen der BA nicht zu einer Dienstleistungsunterversorgung genau der Arbeitsuchenden und der Betriebe mit dem höchsten Service- und Beratungsbedarf führen (vgl. dazu u. a. Schütz/Ochs 2005; Franck 2006).

transparent und nachvollziehbar gestaltet werden. Für die integrationsorientierte Arbeitsmarktpolitik beinhaltet ein sachgerechter Zielbestimmungsprozess demzufolge nicht allein die Durchführung eines professionellen Profiling, sondern auch die kommunikative Vermittlung der daraus zu ziehenden praktischen Schlüsse.

Kooperation in der Beratung heißt, im Dialog miteinander die Koproduktion der Dienstleistung sicherzustellen. Da hierzu Kooperationsbereitschaft und -fähigkeit auf beiden Seiten nötig ist, aber keineswegs in allen Fällen vorausgesetzt werden kann, sind fallspezifisch die Hürden abzubauen, die eine Kooperation behindern. In der Case Managementliteratur (Reis et al. 2003: 14–16) beeinflussen etwa Vertrauen vs. Vorbehalte, Freiwilligkeit vs. Zwangskontext, punktuelle vs. kontinuierliche Beratung das Maß der Kooperation sowie den Charakter eines – so die Sichtweise dieses Ansatzes – herzustellenden „Arbeitsbündnisses“ (vgl. Göckler 2005). Kooperation bedeutet in diesem Verständnis auch, dass die Beratungsfachkraft die Zielperson weder unter- noch überfordert und responsiv auf deren Fragen und artikuliert Thematisierungen eingeht.

Verständigungsorientierung heißt vor allem für Berater/innen, Beratungsgespräche auf der kommunikativen Ebene so zu gestalten, dass die Asymmetrie der Expertensituation und der Pflichtcharakter (der Vermittlungsberatung) gemildert und das Verständnis des Ratsuchenden – für möglicherweise sehr komplexe Sachverhalte – optimiert wird. Dafür ist der richtige Einsatz von Gesprächstechniken (Strukturierung, Fragen, Zusammenfassungen etc.) ebenso wichtig wie ein verständlicher Sprachgebrauch (Verzicht auf Fachchinesisch, Fremdwörter, komplizierte Syntax etc.). Verständigungsorientierung setzt aber auch die Bereitschaft der Zielperson voraus, sich aktiv um Verständnis zu bemühen und am Gespräch mitzuwirken. Wenn auf dieser Ebene der Semantik die Kommunikation „funktioniert“, fördert dies auch ein Grundverständnis zwischen Berater und Ratsuchendem auf der Beziehungsebene, was wiederum die Kooperation positiv beeinflussen dürfte.

Die Umsetzung von Ziel-/Lösungsorientierung, Kooperation und Verständigungsorientierung sollte in der Regel zu einer hohen Prozessqualität der Beratung(en) beitragen, die mittelbar wiederum auch eine hohe Ergebnisqualität begünstigt.<sup>4</sup> Beratungsgespräche werden überdies in unterschiedlichem Ausmaß von der Austragung von Konflikten geprägt. Abhängig vom Situationskontext kann Konfliktfreiheit zu einer hohen Prozessqualität der Beratung beitragen oder auch nicht beitragen. Für eine lösungsorientierte Beratung kann es unter bestimmten Bedingungen förderlich oder gar notwendig sein, eine Kontroverse offen und konfliktfähig auszutragen, um Klarheit und Klärung für die weiteren Prozesse zu schaf-

4 Dieser Zusammenhang ist eine theoretische Plausibilitätsannahme, deren Prüfung allerdings nicht Bestandteil der vorliegenden Studie ist.



fen. In anderen situativen Kontexten kann es aber auch adäquat sein, die Austragung einer Kontroverse (zu diesem Zeitpunkt) zu vermeiden.

### Arbeitsmarktdienstleistungen und der Kundenbegriff

Aus theoretischer Perspektive ist unstrittig, dass die Übertragung des Kundenbegriffs auf Arbeitsuchende letztlich nicht zutrifft, da das Verhältnis von Arbeitsagentur bzw. Grundsicherungsstellen und den Arbeit- und zugleich Ratsuchenden keine marktvermittelte Beziehung abbildet. Zwischen Bürger-, Klienten- und Kundenstatus bestehen generell wichtige Unterschiede (vgl. unter anderem König 1995). Wir teilen dennoch nicht die Auffassung, der Kundenbegriff sei aufgrund seiner Unterkomplexität in Bezug auf öffentliche Dienstleistungen „absolut untauglich“ (Brülle et al. 1998: 76). Die Übertragung des Kundenbegriffs auf den öffentlichen Bereich ist als Metapher für die geforderte Öffnung der Verwaltung gegenüber den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu verstehen (Schedler/Proeller 2000: 56). Wenn wir also in dieser Studie den Kundenbegriff für die Adressaten der Vermittlungs- und Beratungsleistungen aus SGB II und III verwenden, so stellt dies lediglich eine semantische Anerkennung der in den letzten Jahren zweifelsohne erheblichen Bemühungen der Bundesagentur für Arbeit und der SGB-II-Träger dar, eine spezifische Serviceorientierung für diese Dienste zu schaffen und in der operativen Praxis umzusetzen. Gleichzeitig ist uns die Verwendung dieses Begriffes Ansporn zu überprüfen, wie viel Kundenorientierung und wie viel Verwaltungshandeln sich in der Fallbearbeitung verbergen.

### Handlungsspielräume und institutionelle Vielfalt bei der Produktion öffentlicher Dienstleistungen

Welche Spielräume bestehen bei der Prozessgestaltung öffentlicher Dienstleistungen? Schon die Verwaltungs- und Implementationsforschung der 70er Jahre hat gezeigt, dass regionale und lokale Umsetzungsakteure die Zielinhalte von Programmen interpretieren und damit den Politikoutput maßgeblich mitbestimmen.

Am sogenannten „Street Level Bureaucrat“ (Lipsky 1980), der alltäglich mit den Bürgerinnen und Bürgern zusammentrifft und für diese öffentliche Dienstleistungen bereitstellt, lässt sich dies gut nachvollziehen. Diese Verwaltungsmitarbeiter/innen interpretieren durch ihre Handlungsweisen gesetzliche Vorgaben mitunter bis hin zu deren Verfehlung. Nach Lipsky besteht eine deutliche Diskrepanz zwischen der qualitativen Nachfrage nach den öffentlichen Diensten und den beschränkten Ressourcen der Street-Level-Bürokraten. Diese reagieren auf die Grenzen ihrer Handlungsfähigkeit mit Anpassungsstrategien (Coping), um ih-

ren Arbeitsalltag zu rationalisieren. Zu diesen Strategien gehören Beschränkung der Informationsweitergabe, Klienten warten lassen, den Zugang erschweren, Anwendung psychologischen Druck in diversen Formen, aber auch (implizite) Klassifizierung und nachfolgende Ungleichbehandlung von Klienten, z. B. durch Bestenauslese. Der ursprüngliche Ansatz von Lipsky fokussiert damit vor allem auf dysfunktionale Verhaltensweisen von Verwaltungsmitarbeitern. Dagegen scheint es uns analytisch sinnvoller, den Blick ebenso auf die vielfältigen sachgerechten, falladäquaten Tätigkeiten und Verhaltensweisen von Street-Level-Bürokraten zu richten (Winter 2002; Winter 1990).<sup>5</sup>

Es schließt sich die Frage an, inwieweit institutionelle Rahmenbedingungen das (potenzielle) Maß für die Entwicklung und Nutzung operativer Handlungsstrategien von Street-Level-Bürokraten beeinflussen. Diese Frage betrifft zudem auch die Manager der lokalen Umsetzungseinheiten. Die Antwort darauf fällt sicher unterschiedlich aus in Abhängigkeit von Politikbereich und Einzelthemen.

Für die Arbeitsmarktpolitik im SGB-III-Bereich kommt Schütz (2008) vor dem Hintergrund der Ergebnisse der Hartz-Evaluation (Modul 1a) zu dem Ergebnis, dass vor allem durch das neue Kontrollinstrument der regelmäßigen Führungskräftehospitation der Spielraum der Arbeitsvermittler für „Street-Level-Bürokratentum“ geringer ausfällt als jemals zuvor. Auf der Ebene der Arbeitsagenturen haben die Reformen der letzten Jahre auch zu einer Verkleinerung der Politikspielräume der Agenturleitungen beigetragen, was mit einer zunehmenden Uniformisierung der Vermittlungsstrategien und -praktiken der Arbeitsagenturen korrespondiert (Schütz 2008). Unter anderem tragen das neue, wirkungsorientierte Steuerungsmodell der BA und die enorm verbesserten Controllingdaten, -instrumente und -institutionen in hohem Maße zu einem Anpassungsdruck bei, der tendenziell die Vielfalt der örtlichen Vermittlungsmodelle verringert.

Im SGB-II-Bereich hat die mittelfristige Durchsetzung vieler organisatorischer Maßgaben und Leitideen der Bundesagentur – wenn auch in modifizierten Formen (z. B. Betreuungsstufen, Eingangszone) – ebenfalls zu bestimmten lokalen Organisationsstandards geführt, ohne allerdings schon die (relative) Uniformität des SGB III zu erreichen. Zudem weisen Befunde der 6c-Evaluation tendenziell darauf hin (isr/infas/WZB 2008), dass Steuerung und Controlling im SGB II bei der getrennten Aufgabenwahrnehmung und bei den ARGEn weniger rigide und zugleich pragmatischer praktiziert wird als in der zentralen Reformperiode im SGB III (2003–2006).

5 Am Rande sei angemerkt, dass auch für die Mitarbeiter/innen von „Dritten“ (Privatvermittler, Bildungsträger etc.) die analytische Fragestellung des „Street-Level-Bürokratentums“ anwendbar und relevant ist.

Die reduzierte Diversität der Vermittlungsmodelle ist aus der Perspektive des Theorems der institutionellen Vielfalt (Schmid 1996; Jessop 2003) kritisch zu bewerten, sofern die Vielfalt der verbliebenen Interventionsoptionen unter die Vielfalt der zu bearbeitenden Problemlagen (oder Dienstleistungsaufgaben) sinkt. Zusammengefasst bedarf es aus dieser Perspektive für die sachgerechte Bearbeitung und Lösung regional und individuell unterschiedlicher Problemlagen auch einer hinreichenden Vielfalt der Politikstrategien und Organisationsmodelle.

Zudem beschränkt und verengt eine Standardisierung der Dienstleistungen (beispielsweise durch die „BA-Handlungsprogramme“) das Leistungsportfolio, so dass Dienstleistungslücken entstehen können (Oberbeck 2001). Diesem Argument zufolge führt die Standardisierung zu einem Verlust an Problemlösungskompetenz, da die Interessen und Bedarfslagen der Kundschaft durch den Dienstleister nicht mehr vollständig aufgenommen und bearbeitet werden. Auf der anderen Seite sind als potenziell positive Aspekte der Standardisierung eine höhere Verlässlichkeit der (Mindest-)Dienstleistungsqualität und verringerte interregionale Leistungsunterschiede anzunehmen.

Ein verwandter Aspekt betrifft den Professionalisierungsgrad von Vermittlungs-, Beratungs- und anderen Fachkräften für arbeitsmarktbezogene Dienstleistungen. Die Standardisierung und Technisierung von Vermittlungsdiensten, für deren Bereitstellung in beiden Rechtskreisen inzwischen in hohem Maße kurzzeitig angelernte Kräfte beschäftigt werden, bedeutet tendenziell eine Abkehr von professionellen Berufsstandards. Dabei verläuft zwischen berufsprofessionellem Selbstverständnis und Handlungsautonomie einerseits, bürokratischen Vorgaben und Arbeitsstrukturen andererseits eine klassische Konfliktlinie (vgl. Hall 1968; Gebert 1982; DiMaggio 1991). Allgemein besteht weder in der Praxis noch in der Wissenschaft Einigkeit darüber, wie das Berufsprofil von Vermittlungs- und Beratungskräften beschaffen sein sollte (wie auch das Beispiel des Fallmanagements im SGB II verdeutlicht) (Sultana und Watts 2005). Dennoch besteht Grund zu der Annahme, dass ihr beruflicher Hintergrund einen wichtigen Einflussfaktor auf die Qualität der zu untersuchenden Dienstleistungsprozesse darstellt.

### **Gleich- oder Ungleichbehandlung unterschiedlicher Personengruppen bei der Dienstleistungserstellung**

Unterschiedliche Problem- und Bedarfslagen von Dienstleistungsadressaten oder Kundinnen und Kunden begründen und rechtfertigen unterschiedliche Vorgehensweisen und differenzierte Dienstleistungen, was ein entscheidendes Merkmal für Dienstleistungsqualität sein kann, wie oben bereits argumentiert wurde. Umgekehrt kann eine unter falscher Voraussetzung geführte differenzierte Behandlung

der Dienstleistungsadressaten gerade dann kein Merkmal von Qualität sein, wenn dies soziale Benachteiligung zur Folge hat. Das bekannteste, in vielen Bereichen erforschte Problem ist die Bestenauslese für Maßnahmeinterventionen (Creaming). Einen anderen, wichtigen Bereich für soziale Ungleichbehandlungen dürfte der Bereich der sanktionierenden Aktivierung bilden, der sich partiell als interaktives, relativ ergebnisoffenes Spiel darstellt (vgl. Ochs 2005). Soziale Benachteiligungen im Dienstleistungsprozess können sich aber auch in kleineren Details manifestieren, wie die Ausführungen zum „Street-Level-Bürokrat“ oben zeigen. Der Stellenwert sozialer Ungleichbehandlungen für die Dienstleistungsproduktion und -qualität im Zeitverlauf ist für die Arbeitsmarktpolitik insgesamt noch nicht systematisch erforscht.

Ein gut untersuchtes Problem bildet aber der Ansatz des Profiling. Profilingansätze versuchen auf der Basis einer guten Bestandsaufnahme eine hinsichtlich Maßnahmeart und Zeitpunkt passgenaue Intervention vorzubereiten (*Targeting*). Allerdings sind die Kriterien der Bestandsaufnahme, der Maßnahmewahl und des Interventionszeitpunktes in der Fachdebatte weiterhin umstritten (Koning et al. 2005: 65–83). Mit Bezug auf das neu eingeführte Profilingssystem im Rahmen der BA-Reformentwicklung wurde u. a. in der Hartz-Evaluation I–III (WZB/infas 2006; iso/Ochs 2006) der kritische Einwand formuliert, dieses grenze tendenziell die Personengruppen mit schlechten Risiken und den höchsten Beratungs- und Interventionsbedarfen („Betreuungskunden“) von Arbeitsmarktdienstleistungen aus (ohne dies quantitativ unterlegen zu können). Im Projekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ gibt es einige Ansatzpunkte, um der Frage sozialer Benachteiligungen oder Bevorzugungen in der Vermittlungsberatung auf empirischer Basis nachzugehen.

### 1.3 Empirischer Forschungsstand

Zu der vorliegenden Studie liegen nur wenige Vorläuferarbeiten mit verwandten Fragestellungen vor, die zugleich ebenfalls die Methode der (nicht-)teilnehmenden Beobachtung von Vermittlungs-/Beratungsgesprächen einsetzten. Diese Studien weisen allerdings durchweg deutlich kleinere Fallzahlen auf. Überdies beschränkte sich die Beobachtungssequenz in der Regel – mit der Ausnahme der SOFI/IAB-Studie – auf lediglich ein Beratungsgespräch.

Für das SGB III ist zunächst das Modul 1a „Neuausrichtung der Vermittlungsprozesse“ aus der Evaluation der ersten drei „Gesetze für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“ als Vorläuferarbeit zu nennen (WZB/infas 2006). Darin wurden im Rahmen von 10 Fallstudien auch explorative Hospitationen (nichtteilnehmende Beobachtungen) zur Arbeitsvermittlung und Praxis der Eingliederungsvereinbarung im neuen Kundenzentrum durchgeführt, wobei in zwei Fällen auch die Um-

setzung der (erst sukzessive eingeführten) Handlungsprogramme erfasst werden konnte. Aufgrund der zum Erhebungszeitraum dieser Studie noch anhaltenden Reformdynamik waren die Befunde notwendigerweise tentativ. Ein Ergebnis lautete beispielsweise, dass im Vergleich zum alten Arbeitsamt in der neuen Welt des Kundenzentrums die Vermittler wesentliche dezidiertere, auch kritische Aussagen und Ansagen an ihre Kundschaft richten. Ein weiterer Befund war, dass die Eingliederungsvereinbarungen nicht gemeinsam erarbeitet, sondern allein durch die Vermittler bestimmt wurden.

Die Vermittlungs- und Beratungsprozesse im SGB III waren auch Gegenstand einer durch die Hans-Böckler-Stiftung geförderten Studie (Hielscher/Ochs 2009). Die Autoren beobachteten dafür zwischen Juni 2007 und Februar 2008 in fünf Arbeitsagenturen 42 Erstberatungsgespräche. Das Ergebnis der Studie lautet, dass die inhaltliche und prozessuale Standardisierung der Vermittlungsgespräche (Erstgespräche) in Arbeitsagenturen zu wenig Raum belasse, die individuellen Voraussetzungen, Probleme, Bedürfnisse und Erwartungen der Rat- und Hilfesuchenden zu klären und aufzugreifen. Das Vermittlungsgespräch werde zu stark durch Pflichteingaben im Computerprogramm (VerBIS) bestimmt. In Einzelfällen gelinge es einem Teil der Vermittler/innen dennoch, sich individuell mit Bedürfnissen und Fähigkeiten ihrer „Kunden“ zu befassen. Ein Dialog „auf Augenhöhe“, in dem Erwerbslose und Vermittler/innen miteinander über die beste Strategie zur Beendigung der Arbeitslosigkeit verhandeln, bleibt insgesamt die Ausnahme. Eine solche „ko-produktive Interaktion“ gilt den Autoren aber gerade als wesentliches Kriterium guter Dienstleistungsqualität (vgl. Hielscher/Ochs 2009: 113–117).

Hielscher und Ochs identifizierten in ihrer Auswertung fünf Typen von Erstgesprächen:

- Aushandlungsprozess: Beide Seiten formulieren ihr jeweiliges Ziel und einigen sich auf ein gemeinsames Vorgehen. Arbeitsvermittler und „Kunde“ finden als „quasi-gleichberechtigte“ Verhandlungspartner einen Kompromiss. Dieser Typus ist eine seltene Ausnahme (n = 2).
- Unterstützende Dienstleistung: Der/die Vermittler/in geht auf den Jobsuchenden ein, soweit es das vorgegebene Pflichtprogramm gestattet, und versucht unter Nutzung der verfügbaren Förderinstrumente eine Strategie zu entwickeln, die aus seiner Sicht die Chancen des „Kunden“ verbessert (n = 18).
- Bürokratische Interaktion: Das Gespräch wird durch die Abarbeitung und Beachtung von Verwaltungsvorgaben und Standardvorgängen dominiert. Auf komplexere Anliegen der Arbeitsuchenden, wie etwa Weiterbildungswünsche, wird aber kaum eingegangen. Missverständnisse und ratlose „Kunden“ sind häufig (n = 10).

- Als-ob-Interaktion: Beide Seiten inszenieren ein (angenommenes) systemkonformes Rollenverhalten. Vermittler/innen beschränken sich bewusst auf einen eng geführten Vermittlungsfokus, der die Artikulation anderer Bedarfe und Wünsche des Gegenübers verhindert oder entmutigt. Die Erwerbslosen gehen zum Schein auf das Vermittlungsziel ein und betonen ihre Verfügbarkeit, obwohl sie andere Ziele verfolgen – etwa eine berufliche Neuorientierung (n = 4).
- Abwehr von Ansprüchen und Bedarfen der Kundinnen und Kunden: Die Vermittler/innen verwehren sich gegen Wünsche der Ratsuchenden, die auf Tätigkeits- oder Branchenwechsel oder Umschulung zielen; persönliche Schwierigkeiten (Kinderbetreuung, Gesundheit etc.) werden ignoriert (n = 7).

Für den Rechtskreis der Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II) wurden in der Evaluation nach § 6c SGB II im Untersuchungsfeld 2 (Implementations- und Governanceanalyse) auch Fallstudien mit Beobachtungsanteilen durchgeführt (vgl. isr/infas/WZB 2008: Kapitel 5.2–5.4). An 20 Standorten wurden Erstgespräche im Bereich aktiver Leistungen beobachtet und ihre zeitliche und thematische Struktur untersucht. Als zentrales Ergebnis wurde eine ‚Fürsorgestrategie‘ und eine ‚Matchingstrategie‘ auf dem Arbeitsmarkt als kontrastierende Grundtypen der Dienstleistungserstellung im SGB II herausgearbeitet.

Mit einer durch das IAB beauftragten Konzeptstudie wurden sodann die neuen Dienstleistungsprozesse im SGB II mit einem rein qualitativen Ansatz erschlossen. Die vom Soziologischen Forschungsinstitut Göttingen (SOFI) durchgeführte Studie hat in drei Organisationseinheiten über einen Zeitraum von sechs Monaten 20 Fälle beobachtet. Auch in dieser Studie wird der Dienstleistungsbegriff stark an die „Koproduktion“ durch den Empfänger der Dienstleistung gekoppelt. Zusammengefasst erbrachte die Studie folgende Ergebnisse und Diskussionspunkte für den Rechtskreis SGB II (Baethge-Kinsky et al. 2007):

Vermittlungs- und Aktivierungsgespräche im SGB II werden durch häufig wiederkehrende „Standardsequenzen“ geprägt. Auf der Interaktionsebene zwischen Fachkraft und Klient/Kunde zeigt sich in den entsprechenden Sequenzen (Rollenzuweisung, Perspektivenwechsel) die Asymmetrie der Dienstleistungsbeziehung (festzumachen an der Sanktionsmacht der Fachkraft) im Rahmen des allgemeinverbindlichen Aktivierungsansatzes (vgl. Baethge-Kinsky et al. 2007: 39–43). Das SGB II produziere ein Dilemma, da es moderne Dienstleistungen unter Bedingungen materieller („existentieller“) Abhängigkeiten der Adressaten verlange.

Die verfügbare Zeit für die Beratungsgespräche (als Summe der Nettogesprächszeiten im Rahmen der realisierten Kontaktdichten) sei zwar „zweifellos“ besser als im SGB III (das Argument wird nicht näher qualifiziert), reiche aber nicht für eine „umfassende Betreuung in prekären Lebenslagen“ (ebd.: 45 f.).

Individualisierte, bedarfsorientierte Dienstleistungen im Sinne des SGB II sind bei hohen Fallzahlen nur schwer realisierbar, konstatiert die SOFI/IAB-Studie. Eine beobachtete Handlungsstrategie sei es daher, den Zeit- und Mitteleinsatz nur auf Teile der Klientel zu konzentrieren. Dies gehe zulasten derjenigen, die die geringsten Arbeitsmarktchancen haben. Die beobachtete Alternative bestand darin, alle Fälle mit den gleichen zeitsparenden Routinen abzuarbeiten. Die Erstellung von Eingliederungsvereinbarungen und die EDV-Eingaben begünstigen weitere Standardisierungen statt der Umsetzung von Einzelfalllösungen.

Die Rollenzuweisung innerhalb der hierarchischen Gesprächsstruktur sei die von „Aktivieren“ und „Aktivierten“, wobei die Autorität der Fachkräfte immer dann unter Druck gerate, wenn kein Einvernehmen zwischen Klient/in und Fachkraft über die richtigen Wege zur Arbeitsmarktintegration bestehe. Da zudem die Fachkräfte eine einvernehmliche Mitwirkung der Klienten an der Zielfestlegung und -umsetzung als förderlich für die Zielerreichung erachteten, werde möglichst lange auf den Einsatz der verfügbaren Sanktionsmittel verzichtet (ebd.: 51 f.).

Das SGB II erlaubt Thematisierungen, die über den engen Fokus der Arbeitsvermittlung im SGB III hinausreichen. Welche Themen tatsächlich angesprochen und im Dienstleistungsprozess aktiv einbezogen werden, hängt dabei von beiden Beteiligten ab. Themenvermeidung kann für beide u. U. rational sein und wird nach Befunden der Konzeptstudie auch von beiden Seiten – aus unterschiedlichen Gründen – aktiv betrieben (ebd.: 54 f.).

Für die Adressaten ist zum Teil wenig transparent, welche rechtlichen Bedingungen und Konsequenzen in den verschiedenen Gesprächssequenzen gelten und auftreten können; es gibt ein Nebeneinander von stark verrechtlichten Elementen (Bsp. Eingliederungsvereinbarung) und kaum verrechtlichten Elementen (Bsp. Ermessensleistungen Förderung). In dieser Studie wurde die Tendenz beobachtet, den rechtlichen Charakter der Eingliederungsvereinbarung zu verschleiern und ihre Bedeutung zu bagatellisieren.

In der Praxis kommt es der SOFI/IAB-Studie zufolge zu Koordinations- und Schnittstellenproblemen zwischen „aktivierenden“ und „passiven, leistungsrechtlichen“ Organisationseinheiten der Grundsicherungsträger sowie zwischen Grundsicherungsträgern und Dritten. Schließlich gebe es Widersprüche und/oder Praxisprobleme durch unterschiedliche Bezugsgrößen im SGB II: die Bedarfsgemeinschaft für leistungsrechtliche Ansprüche, das Individuum als Adressat von Aktivierungspolitik (ebd.: 59 f.).

Die Autoren regen als Schlussfolgerung insbesondere an, den Aktivierungsbedarf nicht für alle SGB-II-Kundinnen und -Kunden grundsätzlich von Beginn an zu unterstellen, da dies eine hierarchische und sachlich häufig nicht zutreffende Rollenverteilung von ‚Aktivierer‘ und ‚Aktivierten‘ gerade erst begründe. Eine sach-

lich angemessene Ermittlung des Dienstleistungsbedarfs ist demzufolge vorab, also ohne bereits getroffene Annahmen über die Eigenschaften der Zielpersonen, zu leisten.

## 1.4 Zwischenfazit

Aus theoretischer Perspektive kann Dienstleistungsqualität kaum abschließend definiert werden, zudem sind empirische Messprobleme zu berücksichtigen (s. o.). Im Projekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ werden darum keine allgemeingültigen Aussagen und Wertungen zur Dienstleistungsqualität formuliert. Vielmehr wird auf Grundlage einer fallvergleichenden Perspektive und dem projektspezifischen Blick über die Zeit die „Dienstleistungsproduktion“ zum ersten Mal in dieser Weise als Prozess beschrieben. Anhand systematisch gewonnener Beobachtungsdaten schafft dies eine Grundlage dafür, eher gelingende und eher misslingende Dienstleistungsinteraktionen schärfer als zuvor voneinander zu unterscheiden und auch Faktoren dafür zu identifizieren.

Dabei ist die Frage nach der Bedarfs- und Zielerfüllung der Vermittlungsberatung nach unserer Auffassung nicht eindimensional an der Kundenzufriedenheit auszurichten. Dienstleistung als Prozess ist vielmehr als Resultat verschiedener Komponenten zu entschlüsseln, wofür die vorliegende Studie mit ihren Mehrfachbeobachtungen zum ersten Mal eine adäquate Datenbasis zur Verfügung stellt. Zu diesen Komponenten zählen die mehrschichtigen (teils widersprüchlichen) Politik- und Organisationsziele, die persönlichen Einstellungen, Motivationen und Handlungen der Berater/innen sowie natürlich auch die Bedarfe, Ziele und (Verhaltens-) Aktivitäten der/des Ratsuchenden.

Darüber hinaus bilden, wie oben bereits ausgeführt, Ziel-/Lösungsorientierung, Kooperation, Verständigungsorientierung und Konfliktbearbeitungsmodus wichtige Erfolgsfaktoren für Beratung.

## 1.5 Institutionelle Grundlagen der Vermittlungsberatung

### Rechtliche Grundlagen

Die vorliegende Studie befasst sich mit Beratungsdienstleistungen, Vermittlungsdienstleistungen und Leistungen der fördernden und fordernden Aktivierung, die alle im Rahmen von Gesprächsterminen der Arbeitsvermittlung (bzw. funktional äquivalente Termine zur Arbeitsmarktintegration im SGB II) besprochen und/oder geleistet werden. In den folgenden Abschnitten werden die wichtigsten rechtlichen Grundlagen für diese Leistungen zusammengefasst.



## Beratung

Im SGB III ist die Beratung im Rahmen der individuellen Arbeitsvermittlung (und auch der Ausbildungsvermittlung) zu unterscheiden von der Berufsberatung nach § 30 SGB III. Der Begriff der Beratung taucht in § 35 SGB III zur Vermittlung nicht auf, obwohl Beratungselemente zweifellos eine wichtige Rolle in den Vermittlungsgesprächen spielen (weshalb wir von Vermittlungsberatung sprechen). Vermittlungsberatung im Rahmen des § 35 SGB III ist im Gegensatz zur Berufsberatung vorrangig integrationsorientiert.

Integrationsorientierte Beratung manifestiert sich bei:

- der Feststellung der vermittlungsrelevanten Kundenmerkmale und des spezifischen Handlungsbedarfs bei der beruflichen Eingliederung (§ 7 SGB III)
- der Erstellung einer Eingliederungsvereinbarung, in der die erforderlichen Leistungen der Arbeitsagenturen und die Aktivitäten des Arbeitslosen, Arbeitsuchenden bzw. Ausbildungssuchenden festgehalten werden (§ 37 SGB III)
- der Entwicklung von Integrationsstrategien und der gezielten Auswahl von Leistungen der aktiven Arbeitsförderung (§§ 5, 7, 35 SGB III)
- der Überprüfung der Zielerreichung, Mitwirkung sowie der Verfügbarkeit (§§ 38, 119, 309 SGB III).

Integrationsunterstützende Beratung kann in diesem Kontext nur adäquat geleistet werden, wenn die Kundinnen und Kunden ihren Mitwirkungspflichten nachkommen. Sanktionen, d. h. der vorübergehende Entzug von Beratungs- und andere Leistungen, wenn dies nicht der Fall ist, sind integraler Bestandteil dieses Konzepts. Beratung ist in diesem Sinne auch im Bereich der Arbeitsmarktpolitik notwendig eine koproductive Dienstleistung.

## Vermittlung

Mit den Hartz-Reformen I–III und der Reform der Kundenzentrumsreform der BA sollte die Arbeitsvermittlung durchgreifend verbessert werden. Der Stellenwert des Vorrangs der Arbeitsvermittlung vor allen anderen Leistungen der Arbeitsförderung ist an den §§ 3–5 SGB III abzulesen. Nach § 35 Absatz 1 SGB III umfasst „Vermittlung [...] alle Tätigkeiten, die darauf gerichtet sind, Ausbildungsuchende mit Arbeitgebern zur Begründung eines Ausbildungsverhältnisses und Arbeitsuchende mit Arbeitgebern zur Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses zusammenzuführen“ und schließt insofern auch Beratung ein. In § 37 SGB III ist die Verpflichtung zur Durchführung eines Profilings (sog. „Potenzialanalyse“) (Absatz 1) und zum Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen (Absatz 2) definiert. Eingliede-

rungsvereinbarungen beinhalten demzufolge das Eingliederungsziel, die Vermittlungsbemühungen der Bundesagentur für Arbeit, Typ, Anzahl und Nachweisform von Eigenbemühungen sowie die vorgesehenen Leistungen der Arbeitsförderung.

## Instrumente der fördernden und fordernden Aktivierung

### *Eingliederungsvereinbarungen*

Der Abschluss von sogenannten Eingliederungsvereinbarungen ist in beiden Rechtskreisen verankert, im SGB III bereits seit 2002 durch das Job-AQTIV-Gesetz. Diese Vereinbarungen sollen auf dem Profiling<sup>6</sup> beruhen und das Eingliederungsziel,<sup>7</sup> die Bemühungen und Leistungen seitens der betreuenden Einrichtungen sowie die Eigenbemühungen der Kundinnen und Kunden enthalten (vgl. § 37 SGB III und § 15 SGB II). Die Eingliederungsvereinbarungen sollen die Umsetzung des Aktivierungsgrundsatzes („Fördern und Fordern“) unterstützen und die Verbindlichkeit im Integrationsprozess steigern. Sie sind nach überwiegender Rechtsauffassung öffentlich-rechtliche Verträge nach §§ 53 ff. SGB X, die für beide Vertragsparteien verbindlich sind (vgl. z. B. Bundesagentur für Arbeit 2008a). Dementsprechend können sich die Leistungen seitens der betreuenden Einrichtung nur auf Ermessensleistungen, nicht jedoch auf Pflichtleistungen beziehen.

Das SGB II besagt zwar, dass bei SGB-II-Kundinnen und -Kunden ein Sanktionstatbestand vorliegt, wenn sie den Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung verweigern (§ 31 Absatz 1 Nr. 1 Buchstabe a SGB II). Diese Regel ist aber nur für die ersten sechs Wochen des Beobachtungszeitraums relevant, da die BA in einem internen fachlichen Hinweis vom 20. Dezember 2008 festgelegt hat, dass bei Weigerung der Hilfebedürftigen, eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen, unabhängig vom Wortlaut des genannten Paragraphen kein Sanktionstatbestand vorliegt (Bundesagentur für Arbeit 2008b: Rz. 31.6a). Dadurch wurde einer gesetzlichen Regelung vorgegriffen, die aufgrund sozialgerichtlicher Entscheidungen vorgesehen war.

In beiden Rechtskreisen sollen die erforderlichen Eigenbemühungen der Kundin bzw. des Kunden einseitig durch Verwaltungsakt festgesetzt werden, sofern sie bzw. er den Abschluss der Eingliederungsvereinbarung verweigert (§ 15 Absatz 1 Satz 6 SGB II und § 37 Absatz 3 Satz 4 SGB III). Werden die Vereinbarungen bzw. Vorgaben nicht eingehalten und ist die Kundin bzw. der Kunde über die Rechtsfolgen unter-

6 So die Maßgaben der Gesetzesbegründung zum Job-AQTIV-Gesetz und der Arbeitshilfe der BA zur Erstellung von Eingliederungsvereinbarungen im SGB II (vgl. Deutscher Bundestag 2001; Bundesagentur für Arbeit 2008a: Kapitel 1 und 3).

7 Für die SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen ergibt sich dies aus der Arbeitshilfe der BA-Zentrale (vgl. z. B. Bundesagentur für Arbeit 2008a: Anlage).

richtet worden, hat eine zeitweilige Einstellung (§ 144 Absatz 1 Satz 2 Nr. 3 i.V.m. § 119 Absatz 4 Satz 2 Nr. 1 SGB III) bzw. Kürzung (§ 31 Absatz 1 Nr. 1 Buchstaben b und c SGB II) der Leistungen zu erfolgen.

### *Neuere Regelungen*

Mit dem Gesetz zur Neuausrichtung der arbeitsmarktpolitischen Instrumente sollte die Handhabung vermittlungsunterstützender Leistungen und Fördermaßnahmen vereinfacht und erleichtert werden. Mit Blick auf die beobachteten Beratungsgespräche dieser Studie sind vor allem zwei neue, zum Januar 2009 in Kraft gesetzte Instrumente relevant.

Zum einen ist das sogenannte Vermittlungsbudget (§ 45 SGB III) zu erwähnen, das die bisherigen differenzierten Leistungen zur Unterstützung der Aufnahme eines Arbeits- oder Ausbildungsverhältnisses zusammenfasst. Darunter fallen die bisherigen Leistungen zur Unterstützung der Beratung und Vermittlung, Mobilitätshilfen, Einzelfallhilfen im Rahmen der Freien Förderung (§ 10 SGB III a.F.) sowie im SGB II Einzelfallhilfen als „Weitere Leistungen“ (§ 16 Abs. 2 Satz 1 SGB II a.F.). Die konkrete Ausgestaltung der Leistungen aus dem Vermittlungsbudget liegt im Ermessen der Vermittler/innen oder Fallmanager/innen. Zum zweiten bündelt der neue § 46 SGB III (Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung, MAbE) vor allem die bisherigen Instrumente Trainingsmaßnahmen, Beauftragung Dritter mit der Vermittlung nach § 37 SGB III a.F., Personal-Service-Agenturen und Eingliederungsmaßnahmen nach § 42i SGB III.

Im Bereich der fordernden Aktivierung wurden die Eigenbemühungen in den Eingliederungsvereinbarungen im SGB III konkreter gefasst. Daneben wurde die Sperrzeitdauer bei Ablehnung eines Vermittlungs- oder Stellenangebots bzw. Abbruch einer Eingliederungsmaßnahme pauschal gestaffelt (3 Wochen beim Erstverstoß, 6 Wochen beim Wiederholungsfall, danach 12 Wochen) und orientiert sich nicht mehr an der Restdauer der Beschäftigung oder Maßnahme. Die sperrzeitrelevanten Tatbestände Arbeitsaufgabe, Ablehnung eines Arbeitsangebots, unzureichende Eigenbemühungen, Ablehnung oder Abbruch einer beruflichen Eingliederungsmaßnahme, Meldeversäumnis sowie verspätete Arbeitsuchendmeldung bleiben unverändert.

Das SGB II orientiert sich im Bereich des Förderns grundsätzlich stark an den Instrumenten des SGB III, indem es im § 16 SGB II den erwerbsfähigen Hilfebedürftigen (eHb) den Zugang zu einem Großteil der SGB-III-Instrumente eröffnet. Allerdings sind die Leistungen aus dem SGB III im SGB II nur Ermessensleistungen, auf die die eHb keinen Rechtsanspruch haben. Über die SGB-III-Leistungen hinaus können weitere Leistungen erbracht werden, Betreuungsleistungen von Kindern

oder anderen Angehörigen, Schuldnerberatung, Suchtberatung und psychosoziale Betreuung (§ 16a SGB II n.F., § 16 Abs. 2 SGB II a.F.). Daneben definiert das SGB II noch weitere Förderleistungen: die Benennung eines persönlichen Ansprechpartners (PAP) für jede/n eHb (§ 14 SGB II), die Erstellung einer Eingliederungsvereinbarung (EGV) mit allen eHb (§ 15 SGB II) sowie für alle diejenigen eHb, die keine Arbeit finden können, die Schaffung von Arbeitsgelegenheiten (AGH; § 16d SGB II n.F.). Weitere Maßnahmen bilden u. a. der Beschäftigungszuschuss (§ 16e SGB II n.F.) und das sogenannte Sofortangebot (§ 15a SGB II) für eHb, die innerhalb der letzten zwei Jahre weder SGB-II- noch SGB-III-Geldleistungen bezogen haben.

Deutlich schärfere Regeln als das SGB III normiert das SGB II im Bereich des Forderns. Danach müssen eHb und die mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft lebenden Personen alle Möglichkeiten zur Beendigung oder Verringerung ihrer Hilfebedürftigkeit ausschöpfen. Die eHb müssen aktiv an allen Maßnahmen zu ihrer Eingliederung in Arbeit mitwirken, insbesondere eine Eingliederungsvereinbarung abschließen. Wenn eine Erwerbstätigkeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt in absehbarer Zeit nicht möglich ist, haben die eHb eine angebotene AGH anzunehmen. Kernnormen im Katalog des Forderns sind § 10, nach dem fast jede Arbeit zumutbar ist, und § 31 SGB II, der Sanktionen bis hin zum völligen Wegfall aller Leistungen vorsieht. Die Sanktionsnorm ist durch das Gesetz zur Fortentwicklung der Grundversicherung für Arbeitsuchende Mitte 2006 erheblich verschärft worden.

### *Organisationsvorgaben für Vermittlungsberatungsgespräche*

Organisation und Prozessabläufe der Arbeitsvermittlung sind im SGB III im Zuge der Kundenzentrumsreform BA-intern neu strukturiert worden und laufen seitdem (nach Abschluss der Flächeneinführung von Handlungsprogrammen und dem IT-Fachverfahren VerBIS) im Kern unverändert nach diesen Prinzipien, ungeachtet spezifischer Detailanpassungen. Im SGB-II-Bereich sind in den Arbeitsgemeinschaften (ARGE) aus Arbeitsagentur (AA) und Kommune(n) und den Einrichtungen der getrennten Aufgabenwahrnehmung (gAw) im Vermittlungs-/Integrationsbereich die Organisationsprinzipien des BA-Kundenzentrums weitgehend übernommen worden. Das Fallmanagement ist in diesem Rahmen in unterschiedlichen Organisationsvarianten in den Vermittlungsbereich integriert oder aber von diesem entkoppelt (vgl. isr/infas/WZB 2008). Die zugelassenen kommunalen Träger (zkt) praktizieren eigene Organisationsvarianten der Vermittlung/Integration und des Fallmanagements.

Für Neukunden im Vermittlungsbereich von AA und ARGE ist regelhaft ein Profiling, auch Standortbestimmung genannt, im Rahmen des Erstgesprächs vorgesehen.

Im SGB III umfasst der arbeitnehmerseitige Integrationsprozess nach der BA-Konzeption die vier Schritte Standortbestimmung und Kundengruppenzuordnung, Festlegung eines arbeitsmarktlichen Ziels, Wahl einer geeigneten Umsetzungsstrategie (eines Handlungsprogramms) und die praktische Umsetzung der Strategie. Das Handlungsprogramm bestimmt auch eine Mindesthäufigkeit an Beratungsterminen in der Arbeitsagentur, Abweichungen des lokalen Kontaktdichtekonzepts sind gegebenenfalls möglich (Tabelle 2). Bei der Standortbestimmung im Erstgespräch geht es um die Ermittlung der kundenspezifischen Handlungsbedarfe in den Dimensionen Einstellung/Motivation, Fähigkeiten/Qualifikationen, Hemmnisse und spezifische Arbeitsmarktbedingungen.

Tabelle 2: Kundengruppen und Handlungsprogramme im SGB III

Kundengruppe	Handlungsprogramm	Ziel Handlungsprogramm	Mindestkontakt-dichte*
Marktkunden	Vermittlung	schnellstmögliche und nachhaltige Vermittlung/Integration in den 1. Arbeitsmarkt	5
Beratungskunden Aktivieren	Perspektiven- änderung	je nach Handlungsbedarf die Entwicklung von Engagement und Motivation bzw. eine Erweiterung der beruflichen Alternativen oder des Suchradius, um eine schnellstmögliche und nachhaltige Vermittlung/Integration zu erreichen	7
Beratungskunden Fördern	Qualifizierung	Anpassung von Fähigkeiten und Qualifikationen an die Erfordernisse des Arbeitsmarkts und eine erfolgreiche, nachhaltige Vermittlung/Integration	6
	Abbau Beschäftigungshürden	frühzeitige Ermittlung und Beseitigung objektiver Vermittlungshürden für eine erfolgreiche, nachhaltige Vermittlung/Integration	7
Betreuungskunden	Erhalt Marktfähigkeit	zielt auf die Vermeidung von Passivität und die Steigerung von Integrationschancen z. B. über ein arbeitsplatzähnliches Umfeld	3
	Aktivierende Betreuung	zielt auf die Beseitigung schwerer persönlicher/sozialer Probleme, die einer mittelfristigen Integration entgegenstehen (auch Einschaltung Dritter)	3

\*Mindestkontaktdichte ohne Erstgespräch bezogen auf ein Jahr.

Quelle: BA 2008, eigene Darstellung.

Im SGB II umfasst der Integrationsprozess grundsätzlich drei Schritte, den Erstkontakt (Anliegensklärung, Kundensteuerung und Erstberatung), die Betreuung durch eine Integrationsfachkraft und im Idealfall die erfolgreiche Integration in Erwerbstätigkeit. Auf Basis des Profilings beim Erstkontakt erfolgt eine Zuordnung der Kundinnen und Kunden in eine Betreuungsstufe, die auf der Beurteilung der individuellen Leistungsfähigkeit, der Motivation und Rahmenbedingungen für die Integrationsarbeit und der Qualifikation gründet. Für die Festlegung der Betreuungsstufe anhand dieser drei Bewertungsdimensionen steht den Fachkräften ein

detaillierter Kriterienkatalog zur Verfügung. Die Fachkräfte sind angehalten, den Ist-Zustand und die zukünftigen Änderungsaussichten bei den Merkmalen festzustellen bzw. zu prognostizieren. Die Ermittlung der Betreuungsstufe soll objektiv und nachvollziehbar, jedoch nicht schematisch, sondern unter Nutzung des Beurteilungsermessens erfolgen. In Tabelle 3 sind die Betreuungsstufen zusammengefasst.

Tabelle 3: Betreuungsstufen im SGB II (bis Sommer 2009)

Betreuungsstufe	Kurzbeschreibung
IF: Integrationsfern: Betreuungs- und Hilfebedarf	Starke Einschränkungen in Bezug auf eine Erwerbstätigkeit, die im Rahmen der Betreuung zunächst abgebaut werden müssen. In der Regel treffen mehrere Einschränkungen zusammen, z. B.: keine/kaum Berufserfahrung, persönliche und/oder soziale Problemlagen etc.
IG: Stabilisierungsbedarf: Heranführen an eine Erwerbstätigkeit	Einschränkungen in Bezug auf eine Erwerbstätigkeit, die zu einem umfassenden Stabilisierungsbedarf führen. Gleichzeitig Heranführung an die Anforderungen des Berufslebens im beruflichen Kontext möglich.
IK: Förderbedarf: Heranführen an den ersten Arbeitsmarkt	Einschränkungen in Bezug auf eine Erwerbstätigkeit. Eine Integration in den Arbeitsmarkt ist bei Einsatz arbeitsmarktpolitischer Instrumente möglich. Während der Betreuung stehen arbeitsmarktbezogene Kriterien/Förderungen im Vordergrund.
IN: Integrationsfähig: Integration in den ersten Arbeitsmarkt	Keine wesentlichen Einschränkungen in Bezug auf eine Erwerbstätigkeit, Integration in den ersten Arbeitsmarkt ist grundsätzlich möglich. Kurzfristige arbeitsmarktliche Förderungen falls notwendig möglich.
I: Integriert, aber weiterhin hilfebedürftig	Der Kunde ist entweder unter Ausschöpfung seiner individuellen Möglichkeiten erwerbstätig oder in Vollzeit sozialversicherungspflichtig beschäftigt bzw. selbstständig tätig. Hilfebedürftigkeit, weil der Bedarf durch das erzielte Einkommen nicht komplett gedeckt werden kann.

Quelle: BA, Leitfaden Integrationsprozesse SGB II; eigene Darstellung.

Die Zuordnung zu Kundengruppen und Betreuungsstufen über das Profiling im Erstgespräch stellt wesentliche Weichen für die folgenden Dienstleistungsprozesse der Vermittlung, fördernder und fordernder Aktivierung in beiden Rechtskreisen. Kunden- und Dienstleistungsdifferenzierung vereinen dabei konzeptionell unterschiedliche Hintergründe und Ziele. Zum einen geht es um Wirtschaftlichkeit und Effizienz beim arbeitsmarktpolitischen Ressourceneinsatz und die Vermeidung von Fehlallokationen von Mitteln und Instrumenten. Die oben zitierte Debatte um Benachteiligungen der schwächsten Arbeitsmarktteilnehmer schließt an diesen Punkt an. Zum anderen geht es bei den Handlungsprogrammen auch darum, die Beratungsqualität durch höhere Strukturiertheit der Gespräche zu steigern.

Organisatorische Vorgaben sind auch mit dem IT-Fachverfahren VerBIS verbunden, da in diesem bereits während des Erstgesprächs (und im Anschluss daran) diverse und zum Teil umfangreiche Dateneingaben für das Bewerberprofil und die Standortbestimmung vorgenommen werden müssen (vgl. die ausführliche Beschreibung bei Hielscher/Ochs 2009: Abschnitt 3.2). VerBIS strukturiert in diesem Sinne unvermeidlich einen Teil der Gesprächsprozesse.

Bei der Kundendifferenzierung und dem Profiling hat es in beiden Rechtskreisen durch die Einführung des „Vier-Phasen-Modell der Integrationsarbeit“ (4PM) im Jahr 2009 eine organisatorische Zäsur gegeben. Mit der Einführung von sechs Profillagen im Rahmen von 4PM wurden die bisherigen Kundengruppen und Betreuungsstufen rechtskreisübergreifend integriert. Ein wichtiger konzeptioneller Unterschied ist in der Verschiebung von dem ‚defizitorientierten‘ Ansatz des Profiling (mit der Betonung auf den ‚Hemmnissen‘) zu dem ‚stärkenorientierten‘ Ansatz der Profillagen zu sehen, der die individuellen Kompetenzen und Potenziale der Kundinnen und Kunden in den Vordergrund zu stellen versucht. Die neuen Profillagen kombinieren eine zeitliche Integrationsprognose mit einem Handlungsbedarfsprofil. Für die Festlegung von Ziel- und Umsetzungsansatz stehen sogenannte Handlungsstrategien zur Verfügung, die wesentlich differenzierter und flexibler eingesetzt werden können als die früheren, nun abgelösten Handlungsprogramme (SGB III) und Integrationsstrategien (SGB II).

Darüber hinaus hat die Bundesagentur für Arbeit eine Aufwertung und Verstärkung der Beratung im Rahmen ihres Dienstleistungsportfolios beschlossen. Hierzu wurde eine neue Beratungskonzeption erarbeitet (Beko), die im SGB III seit Dezember 2009 sukzessive geschult und eingeführt wird; der SGB-II-Bereich soll nach erforderlichen konzeptionellen Anpassungen der Beratungskonzeption ab 2011 nachziehen. Mittelfristig ist in diesem Rahmen eine Verknüpfung des rechtskreisübergreifenden Konzepts der Integrationsarbeit (4PM) mit dem neuen Beratungskonzept vorgesehen.

Bei der empirischen Umsetzung unserer Studie hat sich die Einführung des Vier-Phasen-Modells nur mäßig und ausschließlich im SGB II bemerkbar gemacht. Im SGB II wurde 4PM Mitte August 2009 flächendeckend eingeführt, im SGB III war die Flächeneinführung hingegen erst ab Dezember 2009 angesetzt, d. h. bereits nach Abschluss unserer Feldarbeiten. Die Einführung von 4PM zeigte sich in einem Teil unserer Feldbeobachtungen im SGB II durch partielle Nachfragen und Anpassungen des Bewerberprofils für die von uns bereits rekrutierten Kunden in (der veränderten Benutzeroberfläche von) VerBIS; diese Anpassungen wären ohne 4PM-Einführung unterblieben. Die Fall- und Beratungsverläufe unserer Stichprobenkunden haben sich dadurch nach unserer Auffassung jedoch nicht geändert.

## 2 Vorbereitung und Umsetzung der Erhebungen

### 2.1 Vorbereitung der Felddurchführung

#### Auswahl und Rekrutierung der Einrichtungen

In Abstimmung mit dem IAB wurden für die Durchführung der Beobachtungen vor Ort 16 Einrichtungen – darunter acht Agenturen für Arbeit, sieben ARGEn und ein zugelassener kommunaler Träger – für die Studie ausgewählt.

Die Auswahl erfolgte unter regionalen Gesichtspunkten. Es galt, eine möglichst breite regionale Streuung der Standorte der Einrichtungen zu sichern. Zwei Kriterien waren ausschlaggebend. Zum einen die Abdeckung von Großstadtregionen, städtischen Umlandregionen sowie ländlichen Gebieten. Zum anderen sollten regional verankerte Feldteams zum Einsatz kommen können, die eine langfristig kontinuierliche Felddurchführung im nord-, west-, süd- und ostdeutschen Raum gewährleisten konnten. Es musste sichergestellt werden, dass kurze Anreisezeiten den Feldteams die Wahrnehmung von relativ kurzfristig anberaumten Beobachtungsterminen ermöglichen.

Für die Rekrutierung der Einrichtungen wurde zunächst eine schriftliche Anfrage versendet. Diese war unterstützt durch ein Empfehlungsschreiben der BA-Zentralbereichsleiter aus SGB II und SGB III. Eine ARGE sagte frühzeitig nach dem Anschreiben ihre Mitwirkung ab. Für den ARGE-Ersatz musste danach eine Abweichung von der regionalen Passgenauigkeit in Kauf genommen werden.

Alle Einrichtungen erhielten mit dem Anschreiben auch einen Kommunikationsfragebogen mit der Bitte um Angaben zu Ansprechpartnern und wesentlichen örtlichen Organisationsparametern (Teamanzahl, -stärke, System der Kundensteuerung). Im Zuge des Rücklaufs des Kommunikationsfragebogens lehnten drei weitere SGB-II-Einrichtungen eine Mitwirkung an der Studie ab. Die Nachziehung von ARGEn vollzog sich im Oktober 2008. Im Sinne des Untersuchungsdesigns mussten drei komplett neue Paarungen an SGB-III- und SGB-II-Einrichtungen gewonnen werden.

Tabelle 4: Teilnehmende Einrichtungen nach Rechtskreis und Standorttyp

	Ostdeutschland		Westdeutschland	
	Rechtskreis		Rechtskreis	
Standort	SGB III	SGB II	SGB III	SGB II
urban	eine Einrichtung	eine Einrichtung	zwei Einrichtungen	zwei Einrichtungen
suburban	-	-	zwei Einrichtungen	zwei Einrichtungen
ländlich	eine Einrichtung	eine Einrichtung	zwei Einrichtungen	zwei Einrichtungen



Eine aufstockende Untersuchung im Bereich Jugendliche unter 25 (U25) erfolgte in zwei SGB-II-Einrichtungen. Das Forschungsdesign und der Ablauf sollten dabei identisch mit dem Bereich der Erwachsenen (Ü25) bleiben.

### Entwicklung von beobachtungsbegleitenden Erhebungsinstrumenten

Für die spätere Analyse der Beobachtungen waren die vollständig transkribierten Mitschnitte der Beobachtungen (Audioaufzeichnungen) die zentrale Datenquelle. Mit Audioaufzeichnungen und Transkriptionen alleine konnten jedoch nicht alle relevanten Informationen erhoben werden, die in der Studie als relevante Zusatzinformationen angesehen wurden. Besonders angesprochen waren dabei wichtige Kontextinformationen zu den Einrichtungen, den beteiligten Personen und auch zu den Beobachtungen selbst.

Nach Projektauftritt wurden deshalb die Beobachtungen begleitende Erhebungsinstrumente gemeinsam mit dem Auftraggeber entwickelt (siehe Anhang A1). Ein eigener Leitfaden für das Eingangsgespräch mit den Geschäftsführungen der Einrichtungen umfasste die Geschäftspolitik, bewerberorientierte Beratung und Dienstleistungsqualität sowie Ressourcen und Schnittstellen. Ein Erhebungsbogen für Fallbeobachtungen unterstützte die Feldarbeit während und auch unmittelbar nach der jeweiligen Beobachtung. Er war für jede Beobachtung zu führen. Ein Vorzug dieses Instruments war, auch nonverbale Aspekte und Bedingungen der Beobachtungssituation verlisten zu können. Solche Elemente konnten mit Audioaufzeichnungen nicht erfasst werden. Teil I des Erhebungsbogens umfasste ein Protokoll im Verlauf des Beratungsgesprächs mit kurzer Charakterisierung der Beteiligten und einer Beschreibung der Gesprächssituation, Teil II fasste Beobachtungsergebnisse zur Kommunikation und Interaktion nach dem Gespräch zusammen.

Ein Leitfaden für das Nachgespräch mit Kundinnen und Kunden beinhaltete u. a. Einschätzungen zum Beratungsgespräch, den Unterstützungs- und Beratungsbedarf, eine Bewertung des Verlaufs der Beratung und soziodemografische Angaben. Ein Leitfaden für das Nachgespräch mit Fachkräften enthielt Nachfragen zur Fallbeobachtung und eine Bewertung des Ablaufs sowie Informationen zur Person und zur Tätigkeit der Fachkräfte.

### Erhebungsmethode der begleitenden Interviews

Alle Leitfäden – für die Gespräche mit Kunden, Fachkräften sowie mit der Geschäftsführung – waren vorstrukturiert. Teilweise wurden auch vorkodierte Antwortmöglichkeiten angeboten. Bei allen Instrumenten handelte es sich aber um vornehmlich qualitative Erhebungsinstrumente. Die Fragen waren überwiegend als offene Fra-

gen konzipiert. Die Interviewer sollten von der vorgeschlagenen Fragensukzession abweichen können, so dies inhaltlich und aufgrund des Gesprächsverlaufs Sinn ergab. Die Interviewer waren aber angehalten, alle Fragenbereiche des Leitfadens in dem Interview inhaltlich abzudecken. Auch einzelne sprachliche Anpassungen der Frageformulierungen waren möglich, wenn sie erforderlich und sachgerecht waren.

### **Erstellung einer Feld-/Kontaktdatenbank**

Durchgängig, über den gesamten Feldverlauf hinweg, wurden von den Feldteams Kontaktprotokolle für jeden Beobachtungsfall geführt. Für die Feldsteuerung wurden diese Kontaktprotokolle in eine eigens erstellte Datenbank eingelesen. Somit wurden alle projektrelevanten Kontakte im Feldverlauf steuernd eingesetzt und dokumentiert. Die Datenbank erfasste für alle 16 Einrichtungen die jeweiligen Erhebungsstände für Interviews mit Geschäftsführungen, Kundinnen und Kunden, Fachkräften sowie für durchgeführte Beobachtungen. Im Rahmen des Rekrutierungsprozesses musste dabei eine wachsende Stichprobe verwaltet werden können.

Eine Besonderheit der Datenbank bestand darin, tägliche Kundentermin-Informationen aus der BA-Zentrale (ATV-Meldung) nach einer Filterung der projektrelevanten Änderungen in die Datenbank einzulesen und feldsteuernd an die einzelnen Teams zu verteilen. Der Feldeinsatz – vor allem für die Folgebeobachtungen – konnte auf diese Weise zeitnah zu den Beratungsterminen in den Einrichtungen gesteuert werden.

Seit Mitte Januar 2009 zunächst in loser Folge, sodann regelmäßig seit Mitte März 2009 bis Feldende, wurden Folgetermine für die an der Studie mitwirkenden BA-Kundinnen und -Kunden aus dem System der Allgemeinen Terminvereinbarung (ATV) durch das IAB an infas übermittelt.

Bei diesem Verfahren meldete infas BA-Kundennummern der rekrutierten Fälle an die BA und erhielt täglich die Terminplanung für alle benannten Kunden aus dem Terminverwaltungsprogramm. Dabei wurde eine Tabelle mit sämtlichen Terminen für alle gemeldeten Kunden von der BA-Zentrale über das IAB an infas übergeben. Zum Zwecke der konkreten Feldsteuerung musste dann bei infas eine programmierte Filterung der relevanten Änderungen aus dieser zunächst ungefilterten Terminlieferung erfolgen. Diese Terminmeldungen erfolgten, solange ein Kunde oder eine Kundin an der Studie mitwirkte. infas leitete die beobachtungsrelevanten Termine dann zeitnah per E-Mail an die einzelnen Feldteams weiter. Diese Nutzung der ATV-Meldung war datenschutzrechtlich genehmigt worden.

Dieses im Projekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ erstmals praktizierte Verfahren der feldsteuernden Terminmeldung und -distribution war tech-

nisch anspruchsvoll und aufwendig. In mehrfacher Hinsicht hat es sich als wichtiges Element der Feldunterstützung erwiesen. Nicht nur wurde das Verfahren von den Feldteams als Unterstützung wahrgenommen und genutzt. Besonders hilfreich war das Verfahren im fortgeschrittenen Feldverlauf, in dem die Beobachtungstermine seltener und der Kontakt zu den Fachkräften loser wurde bzw. sogar Fachkraftwechsel stattfanden. Die Teams waren somit davon entbunden, die betreffenden Fachkräfte oder Einrichtungen mit regelmäßigen Anfragen zu belasten. Letztere waren zwar teilweise aus eigener Motivation heraus sehr bemüht, den Beobachtungsteams rechtzeitig die eingestellten Termine zu melden, konnten dies aber – gerade in größeren Einrichtungen – nicht selbst realisieren.

### Incentivevergabe

Nach Projektbeginn war gemeinsam als sinnvoll erkannt worden, an Kundinnen und Kunden ein Incentive von 20 Euro für jede Beobachtung sowie für das einmalige Kundeninterview zu vergeben. Im Prozess der Rekrutierung wurden die Kunden über das Incentive informiert. Auch zum Incentive kann konstatiert werden, dass es sich aus Sicht der Beobacherteams insgesamt positiv ausgewirkt hat. Insbesondere im U25-Bereich war die Aussicht auf eine finanzielle Gegenleistung für die Teilnahme ausschlaggebend.

## 2.2 Designänderungen während des Projektverlaufs

Um eine sachgerechte Umsetzung der Kundenrekrutierung für das Projekt zu gewährleisten, wurden im Herbst 2008 vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungen zwei Anpassungen des Projektdesigns notwendig. Die in enger Absprache mit dem IAB vorgenommenen Designmodifikationen betrafen beide die Auswahlmodalitäten für die Kundenrekrutierung.

Die § 38-Kunden im SGB III (frühzeitige Arbeitsuchmeldung) waren im Ursprungsdesign ausgeschlossen von der Annahme, dass ein größerer Teil der frühzeitigen Melder doch nicht in Arbeitslosigkeit einmündet, sondern in Beschäftigung verbleibt. Es stand zu befürchten, dass sich häufig nur einmalige, nicht mehrmalige Beratungstermine für diese Personen ergeben würden. Das Konzept konzentrierte sich deshalb auf „echte“ Neufälle, die erst nach Eintritt der Arbeitslosigkeit ihre Erstberatung haben.

Mit dem Beginn der Feldphase wurde schnell deutlich, dass in der Projektentwicklung der Anteil der Kunden im SGB III unterschätzt worden war, die unter die Regelung des § 38 SGB III, also der frühzeitigen Arbeitsuchmeldung, fielen. An bestimmten Standorten wurde der Anteil dieser Kunden so hoch, dass die Kunden-

rekrutierung ohne diesen Personenkreis schwierig geworden wäre. Zugleich hätte ein Ausschluss der „38er-Kunden“ bei den Agenturen zu einer verzerrten Rekrutierungsstichprobe geführt. Daher wurde eine Designänderung für das DPA-Projekt beschlossen, nach der auch Neukunden rekrutiert werden konnten, die unter die Regelung des § 38 SGB III fielen.

### **Bestandskunden**

Ein Drittel der an der Studie mitwirkenden Kunden aus dem SGB-II-Bereich sollte Bestandsfälle umfassen. Für diese Bestandskunden aus dem SGB II war vorgesehen, die Bestandskunden der mitwirkenden ARGE-Mitarbeiter gezielt wegen der Mitwirkungsbereitschaft für die Studie zu kontaktieren und die Stichprobe der mitwirkungswilligen Bestandskunden an infas zu übermitteln. Zu Beginn der Feldarbeit erfolgte jedoch die Nachricht, dass das IAB auf die dafür notwendigen Daten des operativen Geschäfts nicht zugreifen könne, um – wie vorgesehen – die Stichprobe der Bestandskunden – den jeweiligen Vermittlern zugeordnet – zu ziehen.

Nach sorgfältiger Prüfung der Alternativen wurde daraufhin die Rekrutierung der Bestandskunden auf die Feldteams übertragen. Die Rekrutierung der Bestandskunden erfolgt dabei nach demselben Verfahren wie die Rekrutierung der Zugangskunden, also durch persönliche Ansprache vor (bzw. zu) einem Beratungstermin. Den Feldteams blieb dabei die Auswahl der Personen im Prinzip freigestellt. Empfohlen wurde ein pragmatisches Vorgehen, das einerseits eine möglichst unaufwendige Rekrutierung sicherstellen sollte, andererseits auf die Ziehung von für die Studie interessanten Fällen abzielte.

Durch die geänderte Ziehungslogik bei den Bestandsfällen musste auch die ursprünglich vorgesehene Beschränkung auf Personen, die seit etwa einem Jahr Leistungen beziehen, entfallen. Die Dokumentenanalyse für die Bestandskunden erfolgte rückwirkend ab dem 1. August 2008.

## **2.3 Datenaufbereitung für die qualitative Inhaltsanalyse**

Die aufgezeichneten Beobachtungen wurden durch externe Dienstleister nach verbindlichen Regeln vollständig transkribiert. Für die inhaltsanalytische Aufbereitung der Texte wurde ein Codesystem entwickelt, mit dem die Themenbearbeitung und die Kommunikationsprozesse der Beratungsgespräche erfasst werden konnten (vgl. Kapitel 3.1; Anhang A2). Für die Codierung der Beobachtungen und ihre datentechnische Aufbereitung und Auswertung wurde die Software MAXQDA eingesetzt, die auf die speziellen Anforderungen und Bedarfe qualitativer Inhalts-

analyse zugeschnitten ist. Das Codierteam wurde ausführlich geschult. Die infas-Projektleitung stellte für die Codierung überdies eine Arbeitshilfe mit Kurzdefinitionen der Codes und weiteren relevanten Informationen zur Verfügung. Dieses Codiererhandbuch wurde im Projektverlauf sukzessive fortgeschrieben.

Für die Qualitätssicherung wurden die Codierarbeiten regelmäßig von der Projektleitung auf inhaltliche Korrektheit und Stimmigkeit überprüft. Zudem war dafür auch ein Rückkopplungssystem institutionalisiert, in dem Fragen und Antworten von Codierteam und Projektleitung kontinuierlich ausgetauscht wurden. Darüber hinaus fanden im Projektverlauf wiederholt mehrstündige Sitzungen dieser Beteiligten statt, um den inhaltlichen und organisatorischen Fortgang der Codierung zu optimieren.

## 2.4 Dokumentenanalyse

Mit der die Beobachtungen begleitenden Dokumenten- und Prozessdatenanalyse sollte ein breiterer Überblick über die Häufigkeit, die Art und den Inhalt kundenbezogener Prozesse gewonnen werden. Die Durchführung der Dokumentenanalyse lag in der Verantwortung des Kooperationspartners Dr. Bruno Kaltenborn – Wirtschaftsforschung und Politikberatung (Team Dr. Kaltenborn). Die Dokumentenanalyse stützte sich auf Abzüge von Daten aus dem Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem (VerBIS<sup>8</sup>) der Bundesagentur für Arbeit (BA) und auf Ausdrucke von Eingliederungsvereinbarungen aus VerBIS. Für die gesamte Stichprobe der an BA-Standorten rekrutierten 166 Kundinnen und Kunden lagen die relevanten VerBIS-Vermerke für den Zeitraum von August 2008 bis einschließlich Dezember 2009 vor. Ausdrucke von Eingliederungsvereinbarungen lagen für den jeweils individuell für jede Kundin und jeden Kunden bestimmten relevanten Zeitraum (maximal August 2008 bis Dezember 2009) vor.

Im Zeitraum zwischen der ersten und der letzten Beobachtung im Rahmen des Projekts konnte die Fallbearbeitung bei den einzelnen Kundinnen und Kunden entweder ausschließlich im Rechtskreis des SGB III, oder ausschließlich im Rechtskreis des SGB II oder in beiden Rechtskreisen erfolgt sein. Dementsprechend wurden die Kundinnen und Kunden in drei Gruppen eingeteilt. Die Dokumente des teilnehmenden zugelassenen kommunalen Trägers für die rekrutierten Kundinnen und Kunden konnten nicht in die Dokumentenanalyse einfließen.

8 In VerBIS werden die kundenbezogenen Prozesse zum Fallmanagement, zu Beratung/Aktivierung, zur Vermittlung und zu zusätzlichen Leistungen dokumentiert.

## VerBIS-Daten

Die Dokumentation von Terminen und Ereignissen bezüglich der Kunden, die von Agenturen für Arbeit und ARGE n betreut wurden, erfolgte in der Regel über das IT-Fachverfahren VerBIS in Form von automatischen und manuellen Vermerken. Die relevanten VerBIS-Daten für die an BA-Standorten rekrutierten Kunden wurden für das vorliegende Projekt von der Bundesagentur für Arbeit abgezogen. Im Einzelnen wurden folgende Vermerkstypen analysiert:

- Allgemeine Vermerke
- Beratungsvermerke
- Empfang/EZ-Vermerke (EZ = Eingangszone)
- SC-Vermerke (SC = telefonische Service Center der BA).

Darüber hinaus waren automatische Vermerke zu Betreuungsstufen- und Kundengruppenwechseln in den Datenlieferungen enthalten.

Aufgrund der Einführung des Vier-Phasen-Modells erhielt das Team Dr. Kaltenborn für den Zeitraum ab 17. August 2009 veränderte Angaben für die SGB-II-Kunden – zu den neuen Profillagen statt den bisherigen Betreuungsstufen.

Für quantitative Auswertungen der Vermerke wurde für jeden Kunden ein individueller Auswertungszeitraum gesetzt. Das Ende des individuellen Auswertungszeitraums war immer der Termin der letzten Beobachtung im Rahmen des Projekts. Der Anfang des Auswertungszeitraums war für Bestandskunden (nur im SGB II relevant) und Zugangskunden jeweils unterschiedlich:

Bei den 38 Bestandskunden bildete der Termin der ersten Beobachtung im Rahmen des Projekts den Anfang des Auswertungszeitraums. Bei den 128 Zugangskunden wurde zunächst geprüft, ob es zwischen dem 1. August 2008 (Beginn der VerBIS-Datenlieferungen) und der ersten Beobachtung erkennbar eine Fallbearbeitung im anderen Rechtskreis als die erste Beobachtung gab. Von einem Kontakt zum anderen Rechtskreis wurde ausgegangen, wenn in diesem Rechtskreis eine Eingliederungsvereinbarung geschlossen wurde, die Zuordnung zur Kundengruppe (SGB III) bzw. Betreuungsstufe (SGB II) verändert wurde oder ein Vermerk (für diese lag keine standardisierte Angabe zum Rechtskreis vor) erkennbar aus dem anderen Rechtskreis stammte. War dies der Fall, dann wurde für diese sog. 20 „anfänglichen Rechtskreiswechsler“, die überwiegend (18 von 20) vom SGB III ins SGB II gewechselt sind, anhand der Vermerke manuell bestimmt, wann erstmals ein Kontakt zum bei der Erstbeobachtung zuständigen Rechtskreis bestand. Dieser erste Kontakt wurde dann als Anfangstermin für den individuellen Auswertungszeitraum verwendet. Bei den übrigen 108 Zugangskunden ohne „anfänglichen Rechtskreiswechsel“ wurde als Beginn des Auswertungszeitraums

der erste aus VerBIS erkennbare Kontakt zur Arbeitsverwaltung bzw. einer Grundversicherungsstelle verwendet; in der Regel wird es sich dabei um die zuständige Einrichtung handeln.

Dem Team Dr. Kaltenborn lagen für den Zeitraum von August 2008 bis Ende Dezember 2009 insgesamt 5.347 Vermerke vor. Davon lag knapp die Hälfte, nämlich 2.504, innerhalb der individuell festgelegten Auswertungszeiträume für quantitative Auswertungen. Die Verteilung der Vermerke auf die unterschiedlichen Vermerktypen ist in Kapitel 4.6 dargestellt.

Die vorliegenden VerBIS-Daten wurden vom Team Dr. Kaltenborn in einer Datenbank erfasst. Angesichts der großen Anzahl an Vermerken und ihrer sehr unterschiedlichen Qualität erwies sich eine Einzelcodierung der Vermerke als nicht verhältnismäßig und sinnvoll. Zudem waren bestimmte Angaben nur im Ausnahmefall ersichtlich (z. B. Veranlassung der Kontaktaufnahme, Bezugnahme auf frühere Gespräche, wer welche Gesprächsgegenstände anspricht).

Die Auswertungen der VerBIS-Daten dienten unter anderem einer allgemeinen Beschreibung des Vermerkwesens, der Erstellung von Kundenhistorien, der Berechnung von Zeiträumen bis zum Erstkontakt bzw. zwischen Kontakten und der Überprüfung der Einbeziehung Dritter.

- Aus den VerBIS-Vermerken wurden chronologische Übersichten für ausgewählte Kundinnen und Kunden erstellt (Kundenhistorien). Diese Kundenhistorien enthalten insbesondere alle vorliegenden Vermerke, Festlegungen von Kundengruppen und Betreuungsstufen bzw. Profillagen, den Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen sowie die Termine von Beobachtungen im Rahmen des Projekts. Die Kundenhistorien wurden dann bei den Einzelfallrekonstruktionen von infas hinzugezogen.
- Durch manuelle Sichtung der Vermerke wurde jene SGB-III-Kundinnen und -Kunden bestimmt, die sich gemäß § 38 SGB III (ehem. § 37b SGB III) bereits während eines noch bestehenden Arbeitsverhältnisses arbeitssuchend gemeldet haben.
- Für ausgewählte Kundinnen und Kunden wurden die Kundenhistorien daraufhin manuell ausgewertet, inwieweit die VerBIS-Vermerke die Einbeziehung von ganzen Bedarfsgemeinschaften widerspiegeln und inwieweit der Kontakt der SGB-II- und SGB-III-Einrichtungen zu Dritten (Träger, Arbeitgeber, Ärztlicher Dienst, Psychologischer Dienst) dokumentiert waren.
- Die Vermerke wurden auch herangezogen, um bei den Zugangskunden die Dauer zwischen dem ersten Kontakt bis zum ersten persönlichen Beratungsgespräch (erste Beobachtung im Rahmen des Projekts) zu bestimmen. Zudem wurde für alle Kunden die durchschnittlichen Abstände zwischen persönlichen Beratungsgesprächen ausgewertet.

Darüber hinaus erfolgten einige quantitative Auszählungen der Vermerke. Diese wurden soweit sinnvoll analog auch für die einzelnen Kundinnen und Kunden der Einzelfallrekonstruktion angefertigt. Schließlich wurden die bei der ersten Beobachtung im Rahmen des Projekts bestehenden oder neu festgelegten Kundengruppen bzw. Betreuungsstufen sowie deren Wechsel ausgewertet.<sup>9</sup>

### *Eingliederungsvereinbarungen*

In den VerBIS-Datenabzügen der Bundesagentur für Arbeit (BA) waren zwar Informationen über die Erstellung von Eingliederungsvereinbarungen enthalten, die entsprechenden Texte aber nicht. Sie wurden daher von IAB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern ausgedruckt und an das Projektteam übermittelt.

In die Auswertung wurden alle Eingliederungsvereinbarungen einbezogen, die zwischen der ersten und letzten Beobachtung geschlossen wurden. War bei der ersten Beobachtung keine Eingliederungsvereinbarung geschlossen worden, so wurde die letzte zuvor geschlossene Eingliederungsvereinbarung (frühestens ab dem Termin der ersten Datenlieferung, dem 1. August 2008) in die Auswertung einbezogen. Insgesamt wurden mit den 166 Kundinnen und Kunden von BA-Standorten mit 160 Kundinnen und Kunden in einer Agentur für Arbeit oder Arbeitsgemeinschaft mindestens eine vorliegend relevante Eingliederungsvereinbarung geschlossen. Es ergaben sich insgesamt 332 relevante Eingliederungsvereinbarungen, die in die Auswertungen einbezogen wurden.

Die Inhalte der 332 Eingliederungsvereinbarungen wurden nach einem Schema codiert, das die festgelegten Ziele, Leistungen des Trägers und Bemühungen des Kunden umfasst sowie beispielsweise die Frage, ob eine Rechtsfolgenbelehrung enthalten war. Die Codierung orientierte sich nah am geschriebenen Wort und ermöglichte damit eine systematische Auswertung der Inhalte der Eingliederungsvereinbarungen ohne sich zu weit von den Texten zu entfernen. Auf Basis der Codierung wurden unter anderem Auswertungen dazu gemacht, welche Verpflichtungen des Trägers und der Kundin bzw. des Kunden aufgeführt waren und wie sich Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaspekte in den Eingliederungsvereinbarungen vermischten.

<sup>9</sup> Auswertungen zu Betreuungsstufenwechseln sind nur bis zur Einführung der Profillagen im SGB II am 17. August 2009 sinnvoll. Danach ist eine Auswertung der Profillagenwechsel weder zahlenmäßig noch inhaltlich sinnvoll, denn weder eine fehlende noch eine spätere erste manuelle Änderung der Profillage kann sinnvoll interpretiert werden. Falls es keine manuelle Änderung durch die Fachkräfte gibt, so kann dies daran liegen, dass die Profillage (noch) nicht manuell überprüft wurde, oder daran, dass sie manuell überprüft und die automatische Überführung für zutreffend erachtet wurde. Falls es eine manuelle Änderung gibt, so kann dies daran liegen, dass die automatische Überführung für unzutreffend erachtet wurde, oder daran liegen, dass sich die Verhältnisse der Kundin oder des Kunden zwischenzeitlich verändert haben.



*ProSoz-Daten*

Trotz erheblicher Bemühungen und der Genehmigung des zuständigen Landesministeriums gelang es leider nicht, bis zum Ende der Feldarbeit des Projekts Datenlieferungen zu erhalten. Der zugelassene kommunale Träger musste daher bei der Dokumentenanalyse unberücksichtigt bleiben. Für die Sondererhebung U25 hat der zugelassene kommunale Träger die erwünschten Dokumente und Eingliederungsvereinbarungen als Papiausdrucke zur Verfügung gestellt.

## 2.5 Aspekte des Datenschutzes

Mit dem Forschungsprojekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ wurden vielfältige Aspekte des Datenschutzes berührt. Diese betrafen insbesondere die Dokumenten- und Prozessdatenanalyse, die Verknüpfung von erhobenen Befragungsdaten mit den Dokumenten- und Prozessdaten sowie die Übermittlung von Kundenterminen. Die Absicherung der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzes bildete ein wichtiges Arbeitspaket in den ersten Projektmonaten. Sowohl infas als auch Team Dr. Kaltenborn legten dem IAB detaillierte Datensicherheitskonzepte vor.

Für die ARGEn und die Arbeitsagenturen wurde beim Bundesministerium für Arbeit und Soziales ein Antrag auf Genehmigung der Übermittlung von Sozialdaten für die Forschung und Planung nach § 75 SGB X gestellt und genehmigt. Im Falle des zugelassenen kommunalen Trägers wurde der Antrag auf Genehmigung der Übermittlung von Sozialdaten für die Forschung und Planung nach § 75 SGB X bei der zuständigen Landesbehörde gestellt und genehmigt.

Ein schriftliches Einverständnis war für die Akteneinsicht wie auch für die notwendige Verknüpfung von erhobenen Befragungsdaten und den Dokumenten- und Prozessdaten notwendig. Alle Betroffenen wurden daher bei der ersten Kontaktaufnahme über den Zweck der vorgesehenen wissenschaftlichen Nutzung ausführlich mündlich und schriftlich informiert. Sie erhielten stets ein Datenschutzblatt, das über die datenschutzrechtliche Verantwortung und die anonymisierte Auswertung aufklärte. Exemplare der Einwilligungserklärungen lagen im Forschungszeitraum sowohl den Betroffenen als auch den Instituten vor.

Für die befristete Bereitstellung von Kundenterminen aus dem ATV-System der Bundesagentur für Arbeit wurde zwischen IAB und infas ein Datenschutzvertrag gemäß § 80 SGB X geschlossen. Die an infas übergebenen Termine wurden nach Abschluss der Feldarbeit Ende 2009 unwiderruflich gelöscht.

## 2.6 Feldergebnisse

### Fachkräfte- und Kundenrekrutierung

In den 16 ausgewählten Einheiten wurden in einem ersten Schritt stets die Teams und einzelne Fachkräfte ausgewählt. Im zweiten Schritt erfolgte die Kundenrekrutierung, stets in der Zuordnung zu den Erstberatungsterminen der im ersten Schritt ausgewählten Fachkräfte. Um Verzerrungseffekte zu vermeiden, die bei der Auswahl der mitwirkenden Teams und Mitarbeiter durch die Geschäftsführungen der Einrichtungen auftreten konnten, wurden Teams und Fachkräfte in den Einrichtungen zufällig gezogen. Dabei wurden zunächst die Teams und anschließend die einzelnen Fachkräfte ausgewählt.

Tabelle 5: Fachkräfte und Kunden: Rekrutierungsergebnis nach Einrichtungen und Rechtskreisen

	Rekrutierte Fachkräfte	Rekrutierte Kunden
<b>SGB II</b>		
zKT suburban	7	18
davon U25	3	9
ARGE ländlich	6	9
ARGE suburban	5	10
ARGE urban	10	18
davon U25	4	9
ARGE ländlich	3	12
ARGE urban	6	11
ARGE urban	4	11
ARGE ländlich	7	10
<b>SGB II insgesamt</b>	<b>48</b>	<b>99</b>
<b>SGB III (AA)</b>		
Agentur suburban	5	9
Agentur ländlich	3	7
Agentur suburban	5	9
Agentur urban	5	11
Agentur ländlich	5	11
Agentur urban	4	12
Agentur urban	5	13
Agentur ländlich	5	13
<b>SGB III insgesamt</b>	<b>37</b>	<b>85</b>
<b>Summe SGB II und SGB III</b>	<b>85</b>	<b>184</b>

In Abhängigkeit von der Anzahl der Teams wurde eine einfache Zufallsauswahl von maximal drei Teams vorgenommen. In einem zweiten Schritt wurden anhand

eines numerischen Zufallsschlüssels drei Mitarbeiter aus diesen Teams gezogen. Im Verlauf des Feldes kamen in beiden Rechtskreisen bis zum Datum der Berichterlegung Fachkräfte hinzu, die sich – nachdem sie die Kundin oder den Kunden des Vorgängers übernommen hatten – ebenfalls bereit erklärten, die Untersuchung zu unterstützen. Nur in sehr wenigen Fällen machte ein Fachkraftwechsel es unmöglich, die Kundin oder den Kunden weiter zu verfolgen.

Insgesamt wurden 85 Fachkräfte für eine Teilnahme an der Studie „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ gewonnen. Davon waren 61 Fachkräfte sogenannte Erstrekrutierungen. 24 Fachkräfte kamen im weiteren Feldverlauf hinzu, bedingt durch Fachkraft- oder Institutionenwechsel. Zum Feldende waren im SGB II insgesamt 48 Fachkräfte rekrutiert, im SGB III weitere 37 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Nach der schriftlichen Einwilligung der Fachkräfte zur Teilnahme erfolgt die Rekrutierung der Neuzugangskunden für diese Mitarbeiter. Dies geschah über die direkte Ansprache der Kundinnen und Kunden unmittelbar vor anstehenden Beratungsterminen in der entsprechenden Einrichtung. Im gesamten Feldverlauf konnten 184 Kundinnen und Kunden für die Fallbeobachtungen rekrutiert werden, darunter 99 Kundinnen und Kunden im SGB II sowie 85 Personen im SGB III. In zwei SGB-II-Einrichtungen wurden jeweils 9 Kundinnen und Kunden im U25-Bereich rekrutiert, um vertiefende Untersuchungen für diese Zielgruppe durchführen zu können.

Die Beobachtungen in acht Standorten und 16 Einrichtungen wurden am 29. Oktober 2008 (erstes Beobachtungsprotokoll) begonnen und am 03.12.2009 (letztes Beobachtungsprotokoll) beendet.

### Realisierung der Beobachtungen

Im Feldzeitraum konnten über alle Standorte hinweg insgesamt 430 Beobachtungen realisiert werden. Darunter fallen 233 Beobachtungen in den SGB-II-Bereich sowie weitere 197 Beobachtungen in den SGB-III-Bereich. Mit dieser Realisierung ist auch zwischen den Rechtskreisen eine gute Vergleichbasis gegeben, da – abzüglich der U25-Beobachtungen im SGB-II-Bereich – eine annähernde Gleichverteilung zwischen beiden Rechtskreisen vorliegt.

Die Anzahl von 186 Erstbeobachtungen bei 184 rekrutierten Personen erklärt sich aus jenen in der Beobachtungsstatistik mitgeführten Rechtskreiswechseln, deren Folgetermine (in einer Einrichtung der Stichprobe) wieder als Erstbeobachtung geführt werden konnten. Über alle 16 Einrichtungen hinweg wurden insgesamt 127 Zweitbeobachtungen durchgeführt. Ferner konnten 74 Drittbeobachtungen mit Kundinnen und Kunden realisiert werden. Zu mehr als drei Beobachtungen – zwischen vier bis maximal sieben – kam es in weiteren 43 Fällen im Feldverlauf.

Tabelle 6: Realisierte Beobachtungen

	Anzahl Beobachtungen							
	Erst-	Zweit-	Dritt-	Viert-	Fünft-	Sechst-	Siebt-	Gesamt
<b>SGB II</b>								
zKT suburban	18	10	6	1	1			36
davon U25	9	6	4	1	1			21
ARGE ländlich	9	6	4	1				20
ARGE suburban	10	5	3					18
ARGE urban	18	14	7	4	2			45
davon U25	9	7	4	2	1			23
ARGE ländlich	11	11	5	3	1			31
ARGE urban	11	8	6	2	1	1		29
ARGE urban	11	6	4	2	2	1		26
ARGE ländlich	10	9	6	2	1			28
Gesamt SGB II U25	18	13	8	3	2			44
Gesamt SGB II Ü25	80	56	33	12	6	2		189
Gesamt SGB II	98	69	41	15	8	2		233
<b>SGB III (AA)</b>								
Agentur suburban	9	9	5					23
Agentur ländlich	7	4	4	2				17
Agentur suburban	9	7	3	2				21
Agentur urban	11	8	4	3	1			27
Agentur ländlich	12	9	6	3	1			31
Agentur urban	13	6	5	2	1	1	1	29
Agentur urban	14	6	2					22
Agentur ländlich	13	9	4	1				27
Gesamt SGB III	88	58	33	13	3	1	1	197
Gesamt SGB II und SGB III	186	127	74	28	11	3	1	430
Quelle: Erhebungsbögen für Fallbeobachtungen; Basis: Beobachtungen.								

## Ergebnis der beobachtungsbegleitenden Erhebungen

Insgesamt waren in den 16 Einrichtungen 291 Personen (22 Führungskräfte, 85 Fachkräfte sowie 184 Kundinnen und Kunden) an der Studie „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ beteiligt. Neben den eigentlichen Beobachtungen wurden mit allen Personen auch beobachtungsbegleitende Interviewgespräche geführt.

Die angestrebten Leitfadenterviews mit Führungskräften konnten in jeder Einrichtung durchgeführt werden. Mit Blick auf die Fachkräfte wurden 183 Fachkräftesinterviews realisiert, die sich auf Inhalt und Verlauf von Erstbeobachtungen bezogen. Darüber hinaus wurde in 61 Fällen ein Interview zur Arbeitssituation und zur Person der Fachkraft geführt. Für die 184 rekrutierten Kundinnen und Kunden kam es in 181 Fällen zu den vorgesehenen Nachgesprächen nach den Erstbeobachtungen.

Von allen Interviewgesprächen liegen 860 Audiomitschnitte vor, darunter von 16 Geschäftsführerinterviews, von 59 einmaligen Fachkräfteeinterviews, von weiteren 180 bzw. 177 Beobachtungsnachgesprächen mit Fachkräften sowie mit Kundinnen und Kunden und schließlich 428 Mitschnitte zu Erst- und Folgebeobachtungen. Die sehr wenigen fehlenden Teile von Audiomitschnitten bei Interviews sind auf rein technische Probleme zurückzuführen.

## Transkripte

Von den 860 realisierten Audiomitschnitten konnten 857 transkribiert werden. Verschriftet wurden die Geschäftsführerinterviews, die Eingangsinterviews mit Fachkräften und die Nachgespräche mit Fachkräften sowie mit Kundinnen und Kunden. Im Rahmen der Fallbeobachtungen wurden die Audiomitschnitte transkribiert.

Tabelle 7: Beobachtungsbegleitende Erhebungen: Feldendstand

Zielgruppen		Führungs- kräfte	Fachkräfte**	Kundinnen/ Kunden
Beteiligte Personen		22	85	184
Instrumente	Materialien			
Leitfadeninterviews (einmalig)	Einverständnisse Tonauf- zeichnung*	22	61	-
	durchgeführte Interviews	16	61	-
	Audio-Mitschnitte	16	59	-
	davon transkribiert	16	58	-
Halbstandardisierte Interviews nach Be- obachtungen/Nach- gespräche (nur nach Erstbeobachtung)	Einverständnisse Tonauf- zeichnung	-	183	181
	durchgeführte Interviews	-	183	181
	Audio-Mitschnitte	-	180	177
	Transkripte	-	179	176
Beobachtungen	Einverständnisse Beobachtung***	-	-	432
	Einverständnisse Tonauf- zeichnung***	-	-	432
	Einverständnisse Akteneinsicht***	-	-	432
	durchgeführte Beobachtungen	-	430	
	Beobachtungsbögen	-	430	
	Audio-Mitschnitte	-	428	
	Transkripte	-	428	
	Transkripte themencodiert	-	428	

\* In einigen Einrichtungen war mehr als eine Person an dem Interview beteiligt.

\*\* Erst- und Nachrekrutierung der Fachkräfte (61 und 24).

\*\*\* In zwei Fällen kam auf zwei Einverständniserklärungen jeweils nur eine Beobachtung, bedingt durch gemeinsame Termine von Bedarfsgemeinschaften.

Quellen: Kontaktprotokolldatei, Verzeichnis der Einverständniserklärungen, Audioverzeichnis, Transkriptionsverzeichnis, Datensatz der inhaltsanalytischen Codierung.

Bei den Transkriptionen stellte die Erfassung von nonverbalen Ereignissen, Sprechpausen und Überlappungen eine Herausforderung dar. Begleitend zur Transkription musste im Textmaterial auch eine Anonymisierung von Personen- und Ortsnamen wie auch von Maßnahmeträgern und Betrieben vorgenommen werden.

Die Transkripte aller Erst- und Folgebeobachtungen wurden im Rahmen der „Themencodierung“ flächendeckend für die Inhaltsanalyse erschlossen. Für eine eigene Betrachtung von Kommunikationsprozessen wurde eine Substichprobe von 203 Beobachtungen codiert.

## 2.7 Merkmale der rekrutierten Fachkräfte und Kunden

### Struktur der rekrutierten Fachkräfte

Für 61 der 85 rekrutierten Fachkräfte wurden Strukturmerkmale und berufliche Hintergründe erfasst. Die in den 16 Einrichtungen rekrutierten Fachkräfte waren zu zwei Drittel weiblich. Dabei war im Beobachtungszeitraum über die Hälfte der rekrutierten weiblichen Personen im SGB-II-Bereich tätig. Fachkräfte im Alter zwischen 25 und 44 Jahren waren in der Stichprobe am stärksten vertreten. Ältere Mitarbeiter über 55 Jahre gelangten mit 8 Personen (je 4 pro Rechtskreis) in den Kreis der rekrutierten Fachkräfte.

Der Ausbildungshintergrund beinhaltet für 32 der 61 Fachkräfte eine pädagogische Ausbildung, ein Universitäts- oder Fachhochschulstudium oder eine kaufmännische Ausbildung bzw. Studium. In 22 Fällen wurde von den Fachkräften eine Verwaltungsausbildung angegeben, davon in 13 Fällen bei der Bundesagentur für Arbeit. In der Gesamtschau liegt das Qualifikationsniveau der mitwirkenden Fachkräfte wohl eher über dem landesweiten Durchschnitt, bedingt durch eine vergleichsweise hohe Anzahl akademischer Seiteneinsteiger, insbesondere im SGB II. Fachkräfte mit der Berufsbezeichnung „Arbeitsvermittler“ bildeten fast zwei Drittel der Stichprobe. Im SGB II wurden ferner zehn „persönliche Ansprechpartner“ und weitere sechs „Fallmanager“ rekrutiert. Die Agentur für Arbeit bildet auch im SGB II den häufigsten Dienstherrn.

In beiden Rechtskreisen waren Fachkräfte mit unbefristetem Vertrag nur in leichter Überzahl. Der Befristungsanteil in der Stichprobe liegt damit im Bereich der ARGE n über dem in der Evaluation der Aufgabenwahrnehmung nach § 6c SGB II für 139 Einrichtungen ermittelten Wert von einem knappen Drittel (vgl. isr/ infas/WZB 2008: 93 f.). Auch im Rechtskreis SGB III fällt der Anteil befristeter Vermittler unter den in dieser Studie rekrutierten Fachkräften ebenfalls vergleichsweise hoch aus. Dies muss sich aber nicht per se negativ auf die Betreuungsqualität auswirken.

Tabelle 8: Strukturmerkmale der rekrutierten Fachkräfte (absolute Angaben)

		SGB II	SGB III	Gesamt (n = 61)
Geschlecht	männlich	6	12	18
	weiblich	26	17	43
Altersgruppen	unter 25	–	1	1
	25 bis 34 Jahre	13	13	26
	35 bis 44 Jahre	7	4	11
	45 Jahre bis 54 Jahre	8	6	14
	55 Jahre und älter	4	4	8
	keine Angabe	–	1	1
Ausbildungshintergrund	pädagogische Ausbildung/ Studium	4	5	9
	Uni/FH-Studium andere Fachrichtung	9	8	17
	kaufmännische Ausbildung/ Studium	4	2	6
	Diplom-Verwaltungswirt (Agentur für Arbeit, andere Bundesbehörde)	4	1	5
	Verwaltungsausbildung (Agentur für Arbeit)	4	9	13
	Verwaltungsausbildung (Kommune)	3	1	4
	anderer beruflicher Abschluss	9	6	15
	keine Angabe	2	2	4
Berufs-/Tätigkeitsbezeichnung in der Einrichtung	Arbeitsvermittler	16	22	38
	Fachkraft Vermittlung	–	3	3
	Persönlicher Ansprechpartner	10	–	10
	Fallmanager/Case Manager	6	–	6
	andere Bezeichnung	3	3	6
	keine Angabe	–	1	1
Dienstherr	Agentur für Arbeit	17	27	44
	ARGE	2	–	2
	Landkreis/Kreisfreie Stadt	3	–	3
	Kreisangehörige Gemeinde	2	–	2
	sonstige	7	–	7
	keine Angabe	1	2	3
Beschäftigungsform	befristet	15	11	26
	unbefristet	17	17	34
	keine Angabe	–	1	1

Quelle: Leitfaden für Nachgespräche mit Fachkräften; Basis: Personen.

## Struktur der rekrutierten Kundinnen und Kunden

Für 181 der 184 rekrutierten Kundinnen und Kunden liegen Angaben zur Person sowie zentrale soziodemografische Merkmale vor. Sieben der 181 Personen wiesen eine amtlich festgestellte Behinderung auf, davon sechs Personen, die im Rahmen des SGB II betreut wurden. Weitere sechs Personen hatten zum Befragungszeitpunkt einen Antrag auf amtliche Feststellung einer Behinderung gestellt, davon je drei Personen aus dem SGB II und dem SGB III.

Drei Viertel der befragten SGB-II-Kundinnen und -Kunden bezogen zum Zeitpunkt der Nachbefragung Arbeitslosengeld 2 (ALG II). Neun Personen aus dem Rechtskreis SGB II waren Aufstocker, bezogen also ergänzend ALG II zu einem in der Höhe nicht existenzsichernden ALG I.

Von den im Rechtskreis SGB III betreuten Personen aus unserer Stichprobe bezogen lediglich 20 Personen zum Befragungszeitpunkt Arbeitslosengeld 1. Dieses Ergebnis spiegelt den hohen Anteil an sogenannten Job-to-Job-Kunden in der Erstberatung der Arbeitsagenturen wider. Es handelte sich um Personen, die ihrer gesetzlichen Verpflichtung einer frühzeitigen Arbeitsuchmeldung (§ 38 (37b alt) SGB III) nachkamen und daraufhin einen Erstberatungstermin bei der Arbeitsvermittlung erhalten haben, der in der Regel vor dem Eintritt in die Arbeitslosigkeit stattfindet. Das Erstgespräch für diese noch in Beschäftigung befindlichen Personen bildete vielerorts das Kerngeschäft in der Vermittlung der Arbeitsagenturen.

Drei Viertel aller Kundinnen und Kunden (oder 134 Personen) haben keinen Migrationshintergrund. Die Anzahl rekrutierter Personen mit Migrationshintergrund lag im SGB II mit 28 Personen vergleichsweise höher als im SGB III (mit 19 Personen). Unter allen 47 nicht in Deutschland geborenen Kundinnen und Kunden hat knapp die Hälfte (23 Personen) die deutsche Staatsangehörigkeit angenommen.

Unter den 181 rekrutierten Personen sind 82 Frauen und 99 Männer. Das Ziel einer möglichst gleichen Geschlechterverteilung in der Rekrutierung konnte also annähernd erreicht werden. Hinsichtlich des Alters entfallen im SGB II und im SGB III jeweils um die 60 Prozent der rekrutierten Kundinnen und Kunden auf die „Kerngruppe“ der Erwerbsbevölkerung im Alter zwischen 25 und 44 Jahren. In beiden Rechtskreisen ist die Altersgruppe zwischen 25 und 34 Jahren jeweils stark vertreten. Ältere ab 55 sind mit sechs Personen im SGB II bzw. mit vier Personen im SGB III vertreten. Personen unter 25 Jahren sind – auch mit Blick auf das Forschungsdesign – deutlicher im SGB II repräsentiert.



Tabelle 9: Strukturmerkmale der rekrutierten Kundinnen und Kunden (absolute Angaben)

		SGB II ARGE/zkT	SGB III (AA)	Gesamt (n = 181)
Geschlecht	männlich	56	43	99
	weiblich	41	41	82
Altersgruppen	unter 25	19	8	27
	25 bis 34 Jahre	34	36	70
	35 bis 44 Jahre	22	21	43
	45 Jahre und älter	16	15	31
	55 Jahre und älter	6	4	10
Migrations- hintergrund	mit Migrationshintergrund	28	19	47
	ohne Migrationshintergrund	69	65	134
Schulabschluss	ohne Abschluss	10	3	13
	Hauptschule/POS 8./9. Klasse	40	23	63
	Realschule/POS 10. Klasse	21	34	55
	Abitur/(Fach-)Hochschulreife	21	23	44
	Sonstiges	1	1	2
	keine Angabe	4	–	4
Ausbildungs- abschluss	betriebliche, außerbetriebliche, schulische Ausbildung	50	63	113
	(Fach-)Hochschulabschluss	10	8	18
	anderer Abschluss	13	19	32
	kein Abschluss	39	10	49

Quelle: Leitfaden für Nachgespräche mit Kundinnen und Kunden; Basis: Personen.

Zum Familienstand der Kundinnen und Kunden weist das Rekrutierungsergebnis aus, dass ledige – insgesamt 87 Kundinnen und Kunden, davon 50 in der Betreuung im SGB II – wie auch geschiedene Personen – insgesamt 17 Kundinnen und Kunden, davon 12 im SGB II – eine zahlenmäßig starke Gruppe darstellen. Dagegen waren 71 Personen zum Interviewzeitpunkt verheiratet, 32 im SGB II und 39 Personen im SGB III. Die durchschnittliche Haushaltsgröße über alle rekrutierten Kundinnen und Kunden liegt bei 2,4 Personen. Ein gutes Drittel der rekrutierten Kundinnen und Kunden lebte im Beobachtungszeitraum in Einpersonenhaushalten, ein Viertel in Zweipersonenhaushalten, in Drei- oder Vierpersonenhaushalten lebte jeweils ein weiteres Fünftel. Zwischen den Rechtskreisen zeigen sich dabei keine wesentlichen Unterschiede.

Bei 111 der 181 rekrutierten Personen lebten – zufolge der Angaben zum Interviewzeitpunkt – keine Kinder unter 18 Jahren im Haushalt. In 34 Fällen war ein Kind, 24-mal waren zwei oder drei Kinder vorhanden. Nur für einen Haushalt eines SGB-II-Kunden wurden mehr als vier Kinder unter 18 Jahren angegeben. Nach Rechtskreisen unterscheidet sich die Verteilung der Kinderanzahl im Haushalt nicht wesentlich.

Mit Blick auf die schulische Qualifikation dominiert in der Rekrutierungsstichprobe ein geringeres bis mittleres Bildungsniveau. Unterschiede zwischen den Rechtskreisen sind festzuhalten. Insgesamt wurde von 63 der 181 rekrutierten Personen ein Hauptschulabschluss erworben. Weitere 13 Personen haben keinen Schulabschluss. Personen ohne Schulabschluss bzw. mit Hauptschulabschluss sind im SGB II (50 Personen) stärker vertreten. Der mittlere allgemeine Schulabschluss (mittlere Reife/Realschule/POS 10. Klasse) findet sich dagegen unter den im SGB III rekrutierten Kundinnen und Kunden häufiger (34 Personen). 44 Personen, fast gleich auf die Rechtskreise verteilt, gaben als ihren Bildungsschluss die Fachhochschul- oder Hochschulreife an.

Bei beruflichen Qualifikationen dominieren in der rekrutierten Klientel betriebliche bzw. außerbetriebliche Ausbildungsabschlüsse, die von 113 der 181 Personen abgeschlossen werden konnten. Ein deutlicher Unterschied zwischen den Rechtskreisen zeigt sich erwartungsgemäß für jene Personen, die den eigenen Angaben zufolge ganz ohne Ausbildungsabschluss sind. Von den insgesamt 49 Kundinnen und Kunden, die davon betroffen sind, wurden im Erhebungszeitraum 39 Personen im Rahmen des SGB II beobachtet und 10 Personen im Rahmen des SGB III.

## 2.8 Telefonische Nachbefragung der Kunden

Im Februar/März 2010 wurde eine telefonische Nachbefragung der rekrutierten Stichprobe auf Kundenebene durchgeführt. Die Zielgruppe dieser Erhebung waren alle Personen, die im Beobachtungszeitraum als Kundinnen und Kunden in den SGB-II- und SGB-III-Einrichtungen beobachtet worden waren und für die eine Telefonnummer vorhanden war. Das Ziel der telefonischen Nachbefragung war es, Informationen zu eigenen Erfahrungen und Bewertungen mit der zurückliegenden Vermittlungs- und Beratungsleistung zu gewinnen.

Die zentralen Befragungsinhalte waren eine Einschätzung des zurückliegenden Beratungsprozesses, Stellenangebote und eigene Suchaktivitäten, Erfahrungen mit der Eingliederungsvereinbarung, Erfahrung mit flankierenden Leistungen, gegebenenfalls eine Bewertung von Maßnahmen durch dritte Träger. Schließlich wurden Fragen zur Veränderung der Lebenssituation bzw. zu persönlichen Zukunftsaussichten der Personen gestellt. Alle Zielpersonen der durch die vorhandenen Adressdaten ermittelten Bruttostichprobe von 182 Personen wurden vorab angeschrieben. Die Feldzeit der telefonischen Nachbefragung lag zwischen dem 14. Februar 2010 (erstes Interview) und dem 14. März 2010 (letztes Interview).

Tabelle 10: Feldergebnis der Nachbefragung der Rekrutierungsstichprobe (Kundenebene)

	Absolut	Prozent
<b>Bruttostichprobe</b>	<b>182</b>	<b>100</b>
Stichprobenneutrale Ausfälle	34	18,7
davon:		
Kein Anschluss/falsche Telefonnummer/Fax	27	14,9
Keine ausreichenden Deutschkenntnisse	7	3,8
<b>Bereinigte Stichprobe</b>	<b>148</b>	<b>100</b>
Nicht abgehoben, Anrufbeantworter, lt. Auskunft in Feldzeit nicht erreichbar/ Termin nicht wahrgenommen	35	23,6
Kontakt zu Zielperson verhindert, Teilnahme untersagt, Verweigerung jeglicher Auskunft durch Haushalt	8	5,4
Zielperson verweigert	1	0,7
Interviewabbruch	4	2,7
<b>Abgeschlossene Interviews</b>	<b>100</b>	<b>67,6</b>
<b>Auswertbare Interviews</b>	<b>100</b>	<b>67,6</b>
Quelle: Kontaktdatei CATI; Basis: Personen.		

Es wurden 52 Interviews mit Männern und 48 Interviews mit Frauen geführt. Aus dem SGB-II-Kontext kamen 41 Fälle (41 Prozent), darunter 6 aus der Betreuung des zugelassenen kommunalen Trägers. Aus SGB-III-Einrichtungen waren 59 der telefonisch befragten Personen (59 Prozent) rekrutiert worden. Damit sind Interviews mit einem inhaltlichen Bezug zum SGB III in der telefonischen Nachbefragung gegenüber der ursprünglichen Befragung leicht überrepräsentiert.



## Teil II Empirischer Hauptteil



## 3 Themen der Beratung im Zeitverlauf

### 3.1 Datenquellen und Auswertungsansatz

#### 3.1.1 Datengrundlagen

Im Projekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ (DPA) bildet die nichtteilnehmende Beobachtung von Gesprächsterminen der Vermittlungs- und Aktivierungsberatung die wichtigste Methode zur empirischen Erfassung der dabei stattfindenden Dienstleistungsprozesse. Die in dem einjährigen Erhebungszeitraum erfolgten Beobachtungen aus je acht SGB-II- und SGB-III-Einrichtungen wurden hierfür audioaufgezeichnet. Für die Datenaufbereitung und Auswertung wurden die Audioaufzeichnungen nachfolgend vollständig transkribiert. Die Beobachtungstranskripte wurden sodann mit einem inhaltsanalytischen Codierschema unter Nutzung des Programms MAXQDA vercodet.

In diesem Bericht werden auf dieser Basis die codierten Beobachtungen aus beiden Rechtskreisen analysiert. Die Grundgesamtheit umfasst 189 Gespräche aus dem SGB II, 197 Gespräche aus dem SGB III sowie 44 Gespräche der Sondererhebung U25. Darin enthalten sind alle Beobachtungen vom Ersttermin bis zum letzten Folgetermin. Bei Erstterminen wird in diesem Bericht für beide Rechtskreise in sprachlicher Vereinfachung überwiegend der Begriff ‚Erstgespräche‘ verwendet. Allerdings handelt es sich bei den Gesprächen des SGB II um die Erstbeobachtungen im Rahmen unserer Studie, aber nicht in allen Fällen um Erstgespräche bei den Einrichtungen, da ca. ein Drittel der rekrutierten Kundenstichprobe im SGB II Bestandskunden sind.

Das vorliegende Kapitel konzentriert sich auf die Darstellung der Ergebnisse für den Erwachsenenbereich. Die Beobachtungen für die Sonderstichprobe U25 werden in einem eigenen Kapitel analysiert (siehe Kapitel 6).

Das für die Analyse der Vermittlungsgespräche relevante Codesystem umfasst erstens drei thematisch gegliederte Blöcke, dies sind die inhaltlichen Themen „Profil des Kunden“, „Fördern und Fordern für den Arbeitsmarkt“ und „Stellensuche/Arbeitsuche“. Insgesamt stehen in diesem Rahmen 73 Themencodes zur Verfügung. Zum zweiten beinhaltet das Codeschema einen Codeblock zur allgemeinen Kommunikation in Gesprächsabschnitten und einen Codeblock zur summarischen Beschreibung zentraler Gesprächsabschnitte. Diese zwei Codeblöcke enthalten insgesamt 15 Codes.

Zum dritten beinhaltet das Codesystem einen Block für die Analyse der Kommunikation und Interaktion zwischen den Fachkräften und den Kunden. Hier stehen 30 zusätzliche Codes zur Verfügung, die sprecherspezifisch nach Fachkraft und

Kunden differenziert sind. Das Codesystem für die Inhaltsanalyse ist in Anhang A2 ausgewiesen.

Die Codiereinheit für alle Codierungen bilden inhaltlich zusammenhängende Textsequenzen aus den Gesprächen. Die Codiereinheit ist nicht an einzelne Sprecher gebunden und kann sich auch über Dialogsequenzen erstrecken. Sie kann ebenso gut lediglich Teilpassagen aus einem zusammenhängenden Sprechakt einer Person beinhalten, da ja innerhalb eines Sprechakts einer Person mehrere Themen gleichzeitig oder auch nacheinander auftreten. Die Länge oder Feingliedrigkeit der Codiereinheit ist also nicht von vorneherein festgelegt, sondern hängt vom konkreten Gesprächsverlauf im Einzelfall ab.

Die vercodeten Transkripte bilden die Rohdaten für zwei Datensätze, die für die inhaltsanalytischen Auswertungen zentral sind. Zum einen wurden die vollständig codierten nichtteilnehmenden Beobachtungen der Erst- und Folgegespräche aus acht Arbeitsagenturen und acht SGB-II-Einrichtungen (sieben ARGEn, ein zKT) in einen MAXQDA-Datensatz abgelegt. Zum zweiten wurden die Häufigkeiten der vergebenen inhaltsanalytischen Codes für alle Beobachtungen von Erst- und Folgegesprächen in den SGB-II- und SGB-III-Einrichtungen mit ausgewählten Datenbankinformationen aus Erhebungsbögen und Interviews in einem SPSS-Datensatz integriert.

Neben diesen zwei Datensätzen stehen für die Beantwortung der Fragestellungen des Projekts „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ außerdem folgende Datenquellen zur Verfügung:

- Datensätze der standardisierten Daten aus Beobachtungsprotokollen (Erhebungsbögen) für jede Beobachtung und den Leitfäden aus dem Nachgespräch Fachkraft und Nachgespräch Kunde nach dem jeweiligen Erstgespräch. Diese Auswertungen liegen auch in Form von Tabellenbänden vor;
- eine Datenbank mit den Freitexten aus Beobachtungsprotokollen (Erhebungsbögen) für jede Beobachtung und den Leitfäden aus dem Nachgespräch Fachkraft und Nachgespräch Kunde nach dem jeweiligen Erstgespräch;
- Audiodateien und Transkriptionen von Geschäftsführer-, Fachkraft- und Kundeninterviews;
- Datenbank mit allen VerBIS-Vermerken in der definierten Erhebungsperiode sowie Papiausdrucke der Eingliederungsvereinbarungen für alle Kundinnen und Kunden der rekrutierten Stichprobe (für die zKT-Einrichtung vergleichbare ProSoz-Informationen nur für Sonderstichprobe U25);
- Datensatz und Tabellenband der CATI-Nachbefragung der rekrutierten Kundinnen und Kunden.



### 3.1.2 Auswertungsansatz

In der Summe der vorliegenden Datenquellen entsteht ein Datenkranz, der in der Komposition und der Tiefe und Breite seiner Quellen für qualitative Untersuchungen in diesem Themenfeld bisher beispiellos ist. Die Daten versprechen daher umfangreiche Möglichkeiten für die Kombination qualitativer und quantitativer Auswertungsstrategien.

In einem ersten Teil der Datenanalyse erschließen wir explorativ die quantitative Struktur der Themenbearbeitung für die Gesamtheit der beobachteten Gespräche anhand der Häufigkeiten der inhaltsanalytischen Codierungen (Codings), die den kompletten Textkörper der Gespräche abdecken. Die analytische Grundgesamtheit für diesen quantitativ geprägten Untersuchungsabschnitt ist entsprechend die Summe der in den Blick genommenen themenbezogenen Codings.

Die quantitative Analyse der Häufigkeiten der Codings stützt sich auf annähernd 19.000 Codiereinheiten zu Themen (72 Codes) und allgemeineren Kommunikationsmodi (15 Codes) sowie über 17.000 Codiereinheiten zu Kommunikation und Interaktion zwischen Fachkräften und Kunden. Auf dieser breiten Datenbasis können mit der quantitativen Analyse der Häufigkeiten der Themen(codes) für die Grundgesamtheit aller Gesprächsabschnitte Einsichten zu den thematischen Schwerpunkten der untersuchten Erstgespräche gewonnen werden. Die relativen Häufigkeiten bestimmter Codes (im Vergleich zu den anderen Codes) verweisen auf systematische, d. h. nicht zufällige Zusammenhänge in den Gesprächsstrukturen. Dies betrifft auch die wichtige Frage, welcher der Gesprächsbeteiligten (Fachkraft oder Kundin/Kunde) Themenaspekte in die Gespräche einbringt und wie die Gesprächsanteile dieser Personen – gemessen an der Codingsgrundgesamtheit – ausfallen. Die quantitative Themenanalyse hat aber natürlich Aussagegrenzen in Bezug auf qualitative Ausprägung und Gewicht der einzelnen Codings.

Daher untersuchen wir die Themenbearbeitung selbst durch eine qualitative Inhaltsanalyse. Hierfür werden die Ergebnisse der inhaltsanalytischen Abfragen mit dem Programm MAXQDA untersucht. Das bedeutet, die mit dem Programm für einzelne, mehrere oder sich überschneidende Codes ermittelten Textfundstellen (sog. ‚Text-Retrieval‘) werden inhaltlich geprüft, interpretativ erschlossen und fallübergreifend eingeordnet. Eine detaillierte Einzelfallbetrachtung findet in der Regel nicht statt, da die Erschließung qualitativer Muster und Varianten der Themenbearbeitung im Vordergrund der Analyse steht. Gesonderte Einzelfallanalysen werden in Kapitel 5 vorgestellt.

### 3.1.3 Datenstruktur der codierten Beobachtungen (Beratungsgespräche)

Aus dem Rechtskreis SGB II liegen 189 beobachtete Gespräche und aus dem Rechtskreis SGB III 197 Gespräche als codierte Transkripte in MAXQDA vor. Für die Sondererhebung U25 können zudem 44 codierte Gespräche analysiert werden.

Für die 386 Beobachtungen im Erwachsenenbereich sind insgesamt über 17.000 Codings vergeben worden, davon entfallen auf den Rechtskreis SGB II rund 9.000, auf den Rechtskreis SGB III 8.200. Diese Summe an Codierungen betrifft dabei den kompletten Block an thematischen Codes sowie den Block der allgemeineren bzw. zusammenfassenden Kommunikationscodes. Bei 231 Textsequenzen war eine sinnvolle Codezuordnung nicht möglich. Die Themencodierung umfasst dabei für beide Rechtskreise 60 Prozent, die Codes der allgemeineren bzw. zusammenfassenden Kommunikation 40 Prozent aller Codierungen. Vier Fünftel dieser Kommunikationscodierungen entfallen auf die zwei Codes, die angeben, ob Fachkraft oder Kundin/Kunde ein bestimmtes Thema zuerst anspricht oder thematisiert. Im U25-Bereich (Zusatzerhebung im SGB II) sind 1.900 Codierungen auswertbar, das Verhältnis von Themen- zu allgemeinen Kommunikationscodierungen ist identisch zum Erwachsenenbereich.

Tabelle 11: Aggregierte Anzahl Codierungen aus allen Gesprächen

	Erwachsene		Summe Sp (1),(2)	U25 (4)	Summe Sp (3),(4)
	SGB II (1)	SGB III (2)			
Summe Themencodes	5.155	4.947	10.102	1.169	11.271
Allgemeine/zsf. Kommunikationscodes	3.702	3.208	6.910	726	7.636
davon (Zeile 2) erste Thematisierungen FK o. K	2.923	2.527	5.450	567	6.017
Zuordnung nicht möglich	79	152	231	36	267

Quelle: Codierte Gespräche.

Tabelle 12: Codingshäufigkeiten nach Anzahl der Beobachtungen

Beobachtung	SGB II		SGB III		U25	
	Codings	in %	Codings	in %	Codings	in %
Erste	7.687	44	7.891	46	892	46
Zweite	4.347	25	4.153	24	457	24
Dritte	3.247	19	3.093	18	382	20
Vierte u. mehr	2.141	12	1.952	11	200	10
Summe	17.422	100	17.089	100	1.931	100

Der größte Anteil der Codierungen entfällt für alle drei Untergruppen (SGB II, SGB III, U25) auf die Erstgespräche, die Zweit- und Drittgespräche erzielten zusammen genommen zwischen 42 und 43 Prozent, der Rest fällt auf die Codierungen aus den Fällen mit vier und mehr beobachteten Gesprächen.

### 3.2 Themenbearbeitung in Gesprächen der Vermittlung und Integration: Ein Überblick

In diesem Abschnitt untersuchen wir anhand der Häufigkeiten der inhaltsanalytischen Codierungen zunächst die quantitative Struktur der Themenbearbeitung in der Gesamtheit der Beobachtungen von Erst- und Folgegesprächen. Hierdurch wird ein erster Überblick zu den Themenschwerpunkten der Beratungsverläufe insgesamt herausgearbeitet.

Die beobachteten Gespräche weisen in beiden Rechtskreisen eine Vielfalt behandelter Themen und auch ähnliche inhaltliche Schwerpunkte auf, was sich bereits aus der Anzahl der codierten Gesprächsabschnitte erkennen lässt (Abbildung 1). In Abbildung 1 und den nachfolgenden Übersichten sind zum einen jeweils die absoluten Codehäufigkeiten numerisch abgebildet. Zum zweiten zeigen die Balken jeweils die relativen Codehäufigkeiten einer Codekategorie an. Diese relativen Anteile beziehen sich in Abbildungen 1–4 und 8–15 jeweils auf die Gesamtsumme aller Codings der Codeauswahl einer Spaltenkategorie, als  $n$  im Spaltenkopf ausgewiesen. Durch diese Form der Standardisierung werden die Verteilungen der Codekategorien untereinander vergleichbar gemacht.

Eindeutig und mit Abstand bildet in beiden Rechtskreisen die Besprechung und Festlegung einer Zielperspektive<sup>10</sup> das häufigste Einzelthema im gesamten Beratungsverlauf, also über das Erstgespräch hinaus. Allerdings, wie die Grafik deutlich zeigt, sind Themen der Stellensuche mit gleich drei zentralen Unteraspekten (Themencodes) in den ‚Top Ten‘ der häufigsten Themen vertreten, was auf die Relevanz des Oberthemas Arbeitsvermittlung in den Beratungsverläufen verweist. Es handelt sich dabei um die Besprechung der Kundenaktivitäten, von Stellenangeboten und/oder die Durchführung und Erörterung von Stellensuchläufen sowie die Besprechung des Bewerbungsverhaltens. Beim Thema Bewerbungsverhalten werden auch die Beratungsaktivitäten der Fachkraft (Ratschläge, Hinweise, Empfehlungen) mit abgedeckt.

<sup>10</sup> Zielperspektive kann z. B. Abgang in reguläre oder geförderte Beschäftigung, (nachgeholter) Schulabschluss, Aufnahme einer Ausbildung, Weiterbildung oder Trainingsmaßnahme sein, eine Zielperspektive könnte aber beispielsweise auch die (erst) mittelfristige Konkretisierung einer beruflichen Neuorientierung sein, oder auch eine gesundheitliche oder soziale Stabilisierung, bevor konkretere arbeitsmarktliche Zielsetzungen getroffen werden.

Abbildung 1: Häufigste Codings in Gesprächen Vermittlung und Integration Ü25



Anzahl Codings

Quelle: Codierte Gespräche. Die dargestellte Liste enthält die 24 häufigsten Codes in der Summe beider Rechtskreise, das bedeutet das obere Drittel aller Themencodes; N = 385 Gespräche. Relative Anteile jeweils spaltenweise standardisiert bezogen auf n = 100 %.

Zu den häufigsten Themen überhaupt zählt auch der Bereich ‚Informationen zum Leistungsrecht und Arbeitslosengeld‘. Hierunter fallen die Besprechung institutioneller Konditionen (z. B. Anspruchsbedingungen) und genereller Abläufe (Zuständigkeiten, Verfahren) zum Umgang mit der Arbeitslosigkeit und dem Erhalt von Geldleistungen, aber auch die Thematisierung von Anspruchsbedingungen für andere Sozialleistungen (z. B. Rente) oder von arbeitsrechtlichen Fragen (etwa: Kündigungsstreitigkeiten) mit Bezügen zur finanziellen Unterstützung bei Arbeitslosigkeit. Dieses Thema ist in beiden Rechtskreisen mit jeweils um 250 Codings vertreten (was ansonsten nur vom Thema ‚Besprechung/Festlegung Zielperspektive‘ übertroffen wird). Der aus der BA-Kundenzentrumsreform stammende Anspruch, Vermittlungsgespräche weitgehend von der Erörterung leistungsrechtlicher Fragen zu entlasten, ist offensichtlich bis heute nicht wirklich umgesetzt – auch nicht im SGB III.<sup>11</sup>

Erwartungsgemäß bilden Maßnahmen der Qualifizierung und Weiterbildung ebenfalls eines der häufigsten Themen im Beratungsverlauf. Dagegen ist die hohe Anzahl der Äußerungen von persönlichen Befindlichkeiten, Wünschen und Erfahrungen der Kunden (v. a. im SGB II) bemerkenswert. Der Bereich der fordernden Aktivierung ist in beiden Rechtskreisen bei den häufigsten Themen erst auf Platz 12 mit dem Nachweis der Eigenbemühungen, sowie außerdem mit den Eingliederungsvereinbarungen vertreten.

Wenn zudem die Codehäufigkeiten in Relation zur Anzahl der betroffenen Beobachtungen gesetzt werden, also Auskunft darüber erteilt, in wie vielen von allen Gesprächen der jeweilige Code auftaucht, wird die quantitative Betrachtung um eine weitere wichtige Information bereichert. Wie Tabelle 13 am Beispiel der Erstbeobachtungen zeigt, entfallen die häufigsten Codes auch auf eine hohe Zahl an Gesprächen und sind nicht auf viele Codierungen in nur wenigen Gesprächen zurückzuführen. Ferner wird unterstrichen, dass die Themenaspekte Kündigungsgrund/Weiterbeschäftigung, Veröffentlichung Bewerberprofil und Kundenprofil allgemein in viel weniger Gesprächen des SGB II ein Gesprächsthema sind als im SGB III.

Differenziert nach Geschlecht und Rechtskreis zeigt sich exemplarisch für diese häufigsten Themen der Erstgespräche eine ähnliche Verteilung der Häufigkeiten. Dabei sind für Männer und Frauen nur wenig Unterschiede erkennbar (siehe Abbildung 2). Im SGB II sind insbesondere die relativen Anteile der Gesprächsabschnitte bei Frauen für das Thema Leistungsrecht um einiges höher (5 Prozentpunkte) als

<sup>11</sup> Bei genauerer inhaltlicher Betrachtung zeigt sich, dass ein hoher Anteil der Thematisierung leistungsrechtlicher (Nach-)Fragen auch durch die Fachkräfte erfolgt und nicht allein, wie man vielleicht vermuten könnte, lediglich durch die Arbeitsuchenden. Dies hat u. a. die Ursache, dass viele Fachkräfte in den Erstgesprächen kurz abfragen, ob ALG I oder ALG II bereits beantragt oder bewilligt wurde.

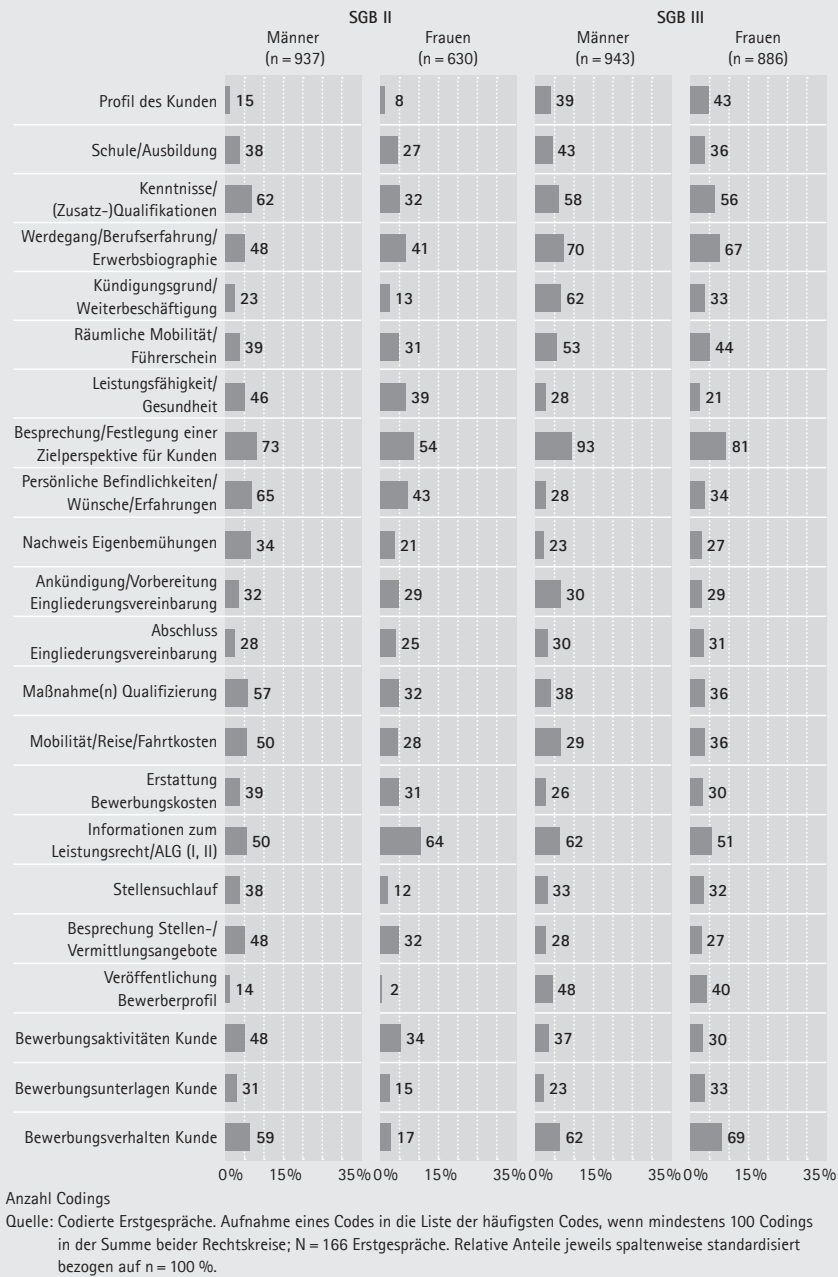
die Anteile bei den Männern, ansonsten liegen nur geringfügige Abweichungen der relativen Anteile nach unten oder oben vor. Im SGB III ist das Thema Kündigungsgrund/Weiterbeschäftigung bei Männern etwa doppelt so häufig vertreten wie bei Frauen. Bei Frauen ist hingegen, wenn auch in geringerem Umfang – das Thema Bewerbungsverhalten/Bewerbungsratschläge häufiger.

Tabelle 13: Rangliste der häufigsten Themen in Erstgesprächen Vermittlung und Integration Ü25 (Anzahl Codings) und Anzahl Gespräche mit diesen Codes

	Summe Codings beide Rechtskreise	Anzahl Gespräche		
		SGB II	SGB III	Summe
Besprechung/Festlegung einer Zielperspektive für Kunden	316	59	76	135
Werdegang/Berufserfahrung/Erwerbsbiographie	236	48	75	123
Informationen zum Leistungsrecht/ALG (I, II)	233	55	61	116
Kenntnisse/(Zusatz-)Qualifikationen	217	46	76	122
Bewerbungsverhalten Kunde	211	37	65	102
Persönliche Befindlichkeiten/Wünsche/Erfahrungen	182	46	33	79
Maßnahme(n) Qualifizierung	172	48	40	88
Räumliche Mobilität/Führerschein	171	49	63	112
Bewerbungsaktivitäten Kunde	157	49	50	99
Schule/Ausbildung	148	40	57	97
Mobilität/Reise/Fahrtkosten	147	49	46	95
Besprechung Stellenangebote/Vermittlungsangebote	142	33	38	71
Leistungsfähigkeit/Gesundheit	138	48	34	82
Kündigungsgrund/ Weiterbeschäftigung	134	25	71	96
Erstattung Bewerbungskosten	131	42	42	84
Ankündigung/Vorbereitung Eingliederungsvereinbarung	124	50	55	105
Stellensuchlauf	121	33	55	88
Abschluss Eingliederungsvereinbarung	118	46	60	106
Nachweis Eigenbemühungen	111	37	41	78
Veröffentlichung Bewerberprofil	110	13	68	81
Profil des Kunden	109	16	54	70
Bewerbungsunterlagen Kunde	105	49	41	90

Quelle: Codierte Erstgespräche. Aufnahme eines Codes in die Liste der häufigsten Codes, wenn mindestens 100 Codings in der Summe beider Rechtskreise; n = 166 Erstgespräche.

**Abbildung 2: Häufigste Codes in Erstgesprächen Vermittlung und Integration Ü25 nach Rechtskreisen und Geschlecht der Kunden (Anzahl Codings)**



Werden die Codehäufigkeiten für die Liste der häufigsten Codes nach Betreuungsstufen der SGB-II-Kunden bzw. -Kundengruppen im SGB III aufgeschlüsselt, zeigen sich interessante Profile und Befunde (Abbildungen 3 und 4).

**Abbildung 3: Häufigste Codes in Erstgesprächen Vermittlung und Integration Ü25 nach Kundendifferenzierung, Rechtskreis SGB II (Anzahl Codings)**



Anzahl Codings

Quelle: Codierte Erstgespräche. Aufnahme eines Codes in die Liste der häufigsten Codes, wenn mindestens 100 Codings in der Summe beider Rechtskreise; N = 166 Erstgespräche (davon SGB II: 80). Relative Anteile jeweils spaltenweise standardisiert bezogen auf n = 100 %.



Für die Gruppe der integrationsnahen Kunden (Betreuungsstufe IN) im SGB II kommen die Profilingthemen Zielbesprechung oder -festlegung, Schule/Ausbildung und Kenntnisse/Qualifikationen sowie die Themen Qualifizierungsmaßnahmen und Bewerbungsaktivitäten sowie persönliche Äußerungen zu Wünschen und Erfahrungen mit Abstand am häufigsten vor. Die anderen Themen werden deutlich seltener angesprochen.

Bei der Gruppe der Personen mit Förderbedarf (IK) sind absolut und relativ die häufigsten Themen Informationen zum Leistungsrecht, Zielbesprechung oder -festlegung, Kenntnisse/Qualifikationen und die Besprechung von Stellenangeboten. Die anderen Themen sind innerhalb der IK-Kunden insgesamt relativ gleichmäßig vertreten.

Für die Personen mit festgestellten Stabilisierungsbedarf (IG) bilden die Profilingthemen Zielbesprechung oder -festlegung, Werdegang, Leistungsfähigkeit/Gesundheit und Schule/Ausbildung sowie die Themen Informationen zum Leistungsrecht und Qualifizierungsmaßnahmen den Katalog der häufigsten Themen, plus persönliche Äußerungen zu Wünschen und Erfahrungen. Die relativen Anteile dieser Themen und Kenntnisse/Qualifikationen sind ungefähr doppelt so stark wie die Anteile der übrigen Themen.

Bei den integrationsfernen Kunden (IF) treten die Themenaspekte Leistungsfähigkeit/Gesundheit, Informationen zum Leistungsrecht, Abschluss Eingliederungsvereinbarung und Erwerbsbiographie am häufigsten auf – allerdings gab es in der Untersuchung nur wenige Fälle für diese Betreuungsstufe.

Ein Vergleich der Betreuungsstufen untereinander ergibt noch einige inhaltlich schlüssige Ergebnisse. So werden für die integrationsfernen Kunden (IF) Themenaspekte der Stellensuche mit Abstand am wenigsten besprochen, für einige Aspekte dieses Themenblocks finden sich gar keine Gesprächssequenzen (darunter auch das angelagerte Thema Nachweis Eigenbemühungen). Konsistent sind auch die steigenden relativen Anteile der Thematisierung von Leistungsfähigkeit/Gesundheit von der Gruppe IN bis zur Gruppe IF.

Auffällig ist, dass die Zahl der Gesprächssequenzen für die Aspekte Besprechung von Stellen-/Vermittlungsangeboten und Stellensuchlauf für die Betreuungsstufe IK – den Personen mit festgestelltem Förderbedarf – im Vergleich zu den anderen Betreuungsstufen – am höchsten ausfällt. Das gilt auch für die relativen Anteile dieser Gesprächssequenzen. Hier wäre ein höherer Anteil für die integrationsnahen Kunden (Stufe IN) zu erwarten gewesen. Dagegen entfallen wiederum umgekehrt mehr gezählte Gesprächsabschnitte zum Thema Weiterbildung auf integrationsnahe Kunden im Vergleich zu den Förder- und Stabilisierungskunden.

**Abbildung 4: Häufigste Codes in Erstgesprächen Vermittlung und Integration Ü25 nach Kundendifferenzierung, Rechtskreis SGB III (Anzahl Codings)**



Anzahl Codings

Quelle: Codierte Erstgespräche. Aufnahme eines Codes in die Liste der häufigsten Codes, wenn mindestens 100 Codings in der Summe beider Rechtskreise; N = 166 Erstgespräche (davon SGB III: 86). Relative Anteile jeweils spaltenweise standardisiert bezogen auf n = 100 %.

Schließlich sei darauf hingewiesen, dass für alle vier Betreuungsstufen die Besprechung oder Festlegung einer Zielperspektive in relativ ähnlichen Anteilen festgestellt wurde; allerdings sind zugleich relativ viele identifizierte Gesprächssequenzen zu diesem Thema nicht mit einer Betreuungsstufe unterlegt, weil nicht für alle Kundinnen und Kunden das Merkmal Betreuungsstufe vorliegt.

Eine Differenzierung der Codehäufigkeiten nach Kundengruppen im SGB III erbringt ebenfalls interessante Einsichten (Abbildung 4). Für jede der vier Kundengruppen zeigt sich zunächst ein relatives Übergewicht des Profilingthemas gegenüber den anderen Themen; sieben der acht Themenaspekte des Profiling (in Abbildung 4 die oberen acht Items) sind durch hohe relative Anteile ausgewiesen. Ebenfalls häufig bei allen vier Kundengruppen sind die Themen Erstattung Mobilitäts-/Bewerbungskosten und Informationen zum Leistungsrecht. Auch die Themenaspekte der Stellensuche sind über die Kundengruppen hinweg stark vertreten, hier allerdings mit deutlichen Abstrichen bei den Betreuungskunden.

Im Gegensatz zum Befund für den Rechtskreis SGB II fällt der relative Anteil beim Thema Zielperspektive für die wenigen Betreuungskunden im SGB III deutlich geringer aus als für die drei anderen Kundengruppen.

Im Vergleich häufiger treten Maßnahmen der Qualifizierung und Erstattung von Mobilitäts-/Bewerbungskosten bei den „Beratungskunden Fördern“ auf. Bei den Aspekten der Stellensuche zeigen sich ähnliche Anteile für Marktkunden (M), Beratungskunden Fördern (BF) und Beratungskunden Aktivieren (BA), ein Schwerpunkt ist bei der Veröffentlichung des Bewerberprofils für die marktnahen Kunden auszumachen. Die Thematisierung des ‚Wie‘ bei Bewerbungen inklusive entsprechender Ratschläge der Fachkräfte (Code Bewerbungsverhalten Kunde) tritt hingegen vergleichsweise deutlicher bei Aktivierungskunden auf.

### 3.3 Themenmuster: Themenschwerpunkte und Thematisierungen im Zeitverlauf

Ab diesem Abschnitt wird fortan zwischen Erst- und Folgegesprächen unterschieden. Zunächst betrachten wir die Verteilung der Codinghäufigkeiten nach Erst- und Folgegesprächen. In einem zweiten Schritt wird untersucht, wie sich die Anteile der Themensetzungen (Thematisierungen) von Fachkräften und Kunden über mehrere Gespräche hinweg entwickeln.

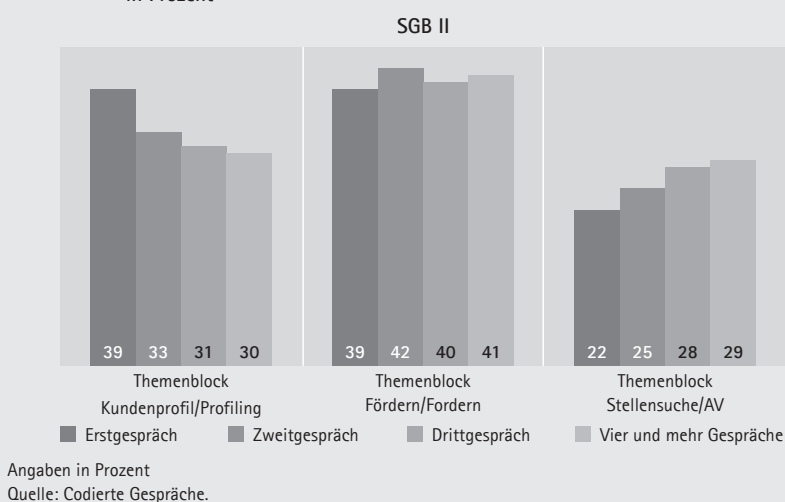
#### 3.3.1 Themenschwerpunkte

Eine zentrale Fragestellung lautet, in welchen Mischungsverhältnissen die zentralen Themengebiete (Vermittlung und Stellensuche, Kundenprofil/Profiling, fördern-

de und fordernde Aktivierung, Sonstiges) auftreten und ob und wie sich Themen-  
schwerpunkte im Verlauf mehrfacher, sukzessiver Beratungsgespräche verändern.  
Kurz: Welche Themenmuster sind im Zeitverlauf identifizierbar?

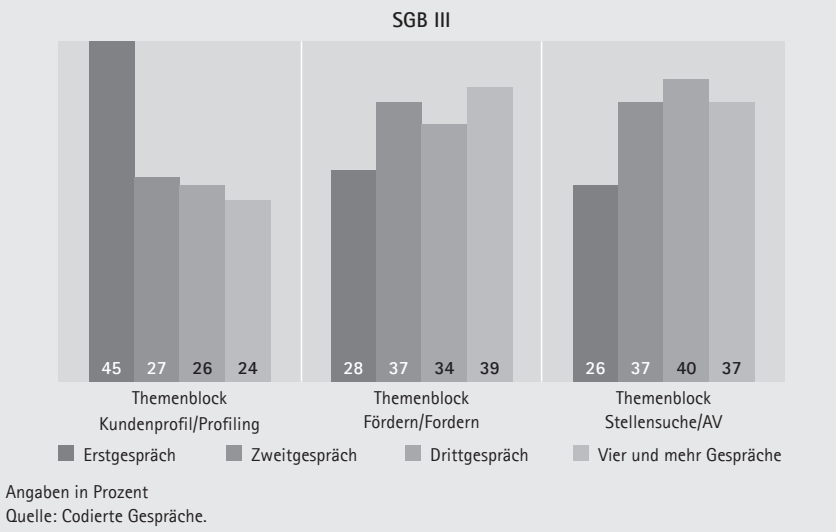
Ein erstes Ergebnis liefern dazu die Auswertungen der Codinghäufigkeiten, die  
man auch nach analytischen Gesichtspunkten zu Themenblöcken zusammenfassen  
kann. So umfassen im SGB II die für die Themen Kundenprofil/Profiling und fördernde  
und fordernde Aktivierung zusammengefassten Codings insgesamt jeweils zwei Fünftel  
der gesamten Gesprächsanteile. In Folgegesprächen sinkt der Anteil der Codings  
beim Thema Kundenprofil auf unter ein Drittel, wohingegen sich der Anteil beim Thema  
Fördern und Fördern stabil bei über 40 Prozent aller Codings behauptet. Der dritte  
Themenblock der Stellensuche steigert sich interessanterweise kontinuierlich mit je-  
dem weiteren Folgegespräch auf einen fast 30 Prozent-Anteil ab dem Drittgespräch.

Abbildung 5: Themenblöcke in Integrationsgesprächen SGB II als Anteil an allen Codings  
in Prozent



Im SGB III ist der Themenblock Kundenprofil/Profiling in den Erstgesprächen klar  
dominierend (vgl. auch Infas/Dr. Bruno Kaltenborn 2009), in den Folgegesprächen  
sinkt dieser Themenbereich auf gut ein Viertel. Hingegen steigt der Umfang des  
Themenbereichs Stellensuche/Vermittlung um 11 Punkte vom Erst- zum Zweitge-  
spräch und umfasst bei den Folgegesprächen knapp ungefähr zwei Fünftel der The-  
men. Das Thema Fördern und Fordern steigt ebenso vom Erst- zum Zweitgespräch  
deutlich und liegt mit seinen Anteilen bei den Folgegesprächen ähnlich wie das  
Thema Stellensuche/Vermittlung.

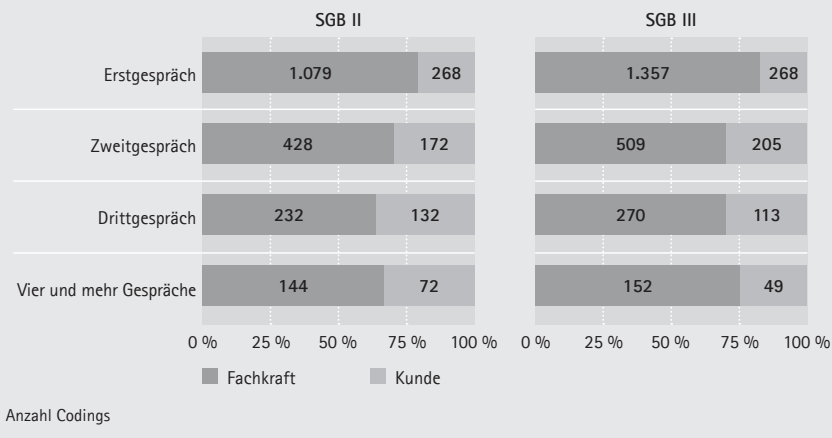
Abbildung 6: Themenblöcke in Vermittlungsgesprächen SGB III als Anteil an allen Codings in Prozent



### 3.3.2 Thematisierungen in Vermittlungsgesprächen: Wer thematisiert was?

Unabhängig von der Anzahl der absolvierten Gesprächstermine bilden die Zielperspektiven und Chancen der Ratsuchenden vor dem Hintergrund ihres Bewerberprofils, Aspekte der Stellensuche, der arbeitsmarktpolitischen Förderung und der fordernden Aktivierung typische Themenbestandteile der Vermittlungsgespräche in beiden Rechtskreisen. Welche der Beteiligten bringen nun die verschiedenen Themen ein und auf? Gibt es in dieser Hinsicht unterschiedliche Muster im Zeitverlauf?

Abbildung 7: Erste Thematisierungen durch Fachkraft oder Kunde (Codingshäufigkeiten Ü25)



Das zentrale und eindrückliche Ergebnis zu dieser Frage bildet der hohe Anteil der Thematisierungen durch die Fachkräfte nicht nur in den Erstgesprächen, sondern auch in den Folgegesprächen. Die Fachkräfte dominieren in beiden Rechtskreisen die Themensetzungen aller Gespräche (Abbildung 7). Bei den Erstgesprächen beträgt der Fachkräfteanteil an den Thematisierungen jeweils vier Fünftel. Bei den Folgegesprächen im SGB II nimmt der Anteil der Fachkraftthemen auf ca. zwei Drittel ab. Im SGB III sinkt der Anteil der Fachkraftthemen über die Folgegespräche hinweg nie unter 70 Prozent. Im SGB II steigt der relative Anteil der Fachkraftthemen ab dem Viertgespräch im Vergleich zu Zweit- und Drittgespräch nochmals merklich an. Für die Gruppe U25 ergeben sich sehr ähnliche Ergebnisse (vgl. Kapitel 6).

### 3.4 Themenbearbeitung im SGB II im Zeitverlauf

In diesem Abschnitt stellen wir die inhaltliche Bearbeitung der zentralen Themengebiete (Vermittlung und Stellensuche, fördernde Aktivierung, fordernde Aktivierung, Kundenprofil/Profiling, Sonstiges) im Zeitverlauf dar, d. h. auf Basis der Erst-, Zweit- und weiteren Gespräche der Vermittlung und Integration. Der Abschnitt unterlegt im Folgenden die qualitative Inhaltsanalyse der Themen mit den quantitativen Häufigkeiten.

#### 3.4.1 Stellensuche und Arbeitsvermittlung im Zeitverlauf im SGB II

##### Stellensuche und Arbeitsvermittlung SGB II: Erstgespräche

In mehr als der Hälfte der SGB-II-Erstbeobachtungen wird ein Stellensuchlauf durchgeführt und/oder konkrete Stellenangebote besprochen. Die Gespräche sind dabei von hoher Sachlichkeit geprägt, was u. a. die Erörterung der Konditionen bestimmter Stellen betrifft.

In 20 weiteren Gesprächen werden vor allem die Bewerbungsaktivitäten der Kunden besprochen. Die Besprechung der Bewerbungsaktivitäten wird durch die Fachkräfte relativ häufig über die Frage „Wo haben Sie sich bisher beworben?“ oder bei Bestandskunden als Nachfrage zum Stand bestimmter Vermittlungsvorschläge oder Bewerbungen eingeleitet. Im Vordergrund steht bei den meisten Gesprächen die Bestandsaufnahme des konkreten Sachstands. Nur in wenigen Fällen schwingt die Prüfung der Frage – mal mehr mal weniger explizit – mit, ob die bisherigen Bewerbungsaktivitäten des Kunden qualitativ und quantitativ hinreichend ausfallen. Mitunter zeigen sich diesbezüglich Fachkräfte misstrauisch, wenn keinerlei Bewerbungsunterlagen oder Nachweise vorliegen oder fragen bei Vorbehalten nach der Anzahl der erfolgten Bewerbungen nach.

In gut der Hälfte der Gespräche wird auch das ‚Wie‘ der aktuellen und zukünftigen Bewerbungsaktivitäten der Kunden besprochen. Dies schließt häufig Ratschläge und Hinweise der Fachkraft zur Verbesserung der Bewerbungs- und Suchaktivitäten der Kunden ein. Die konkreten Beratungshinweise und Ratschläge der Fachkräfte zur Verbesserung oder Optimierung der Stellensuche sind in der Regel kurz gehalten, aber nicht selten durchaus substantiell. Diese Hinweise und Ratschläge umfassen vornehmlich:

- Überlegungen und Tipps zum Umgang mit ‚schwarzen Flecken‘ im Lebenslauf und bei Bewerbungsgesprächen (z. B. Gefängnisaufenthalt, psychische Vorerkrankungen, gesundheitliche Leistungsfähigkeit/Einschränkungen etc.)
- Empfehlungen zu Praktika
- Verbesserungen zu Inhalt, Form und Layout von Bewerbungsschreiben
- Informationen und Hinweise zu Suchwegen und Bewerbungsformen
- Ankündigung möglicher Vermittlungsvorschläge (ARGEn) bzw. Aufnahme in den Verteiler des ‚Job Newsletter‘ (zkT).

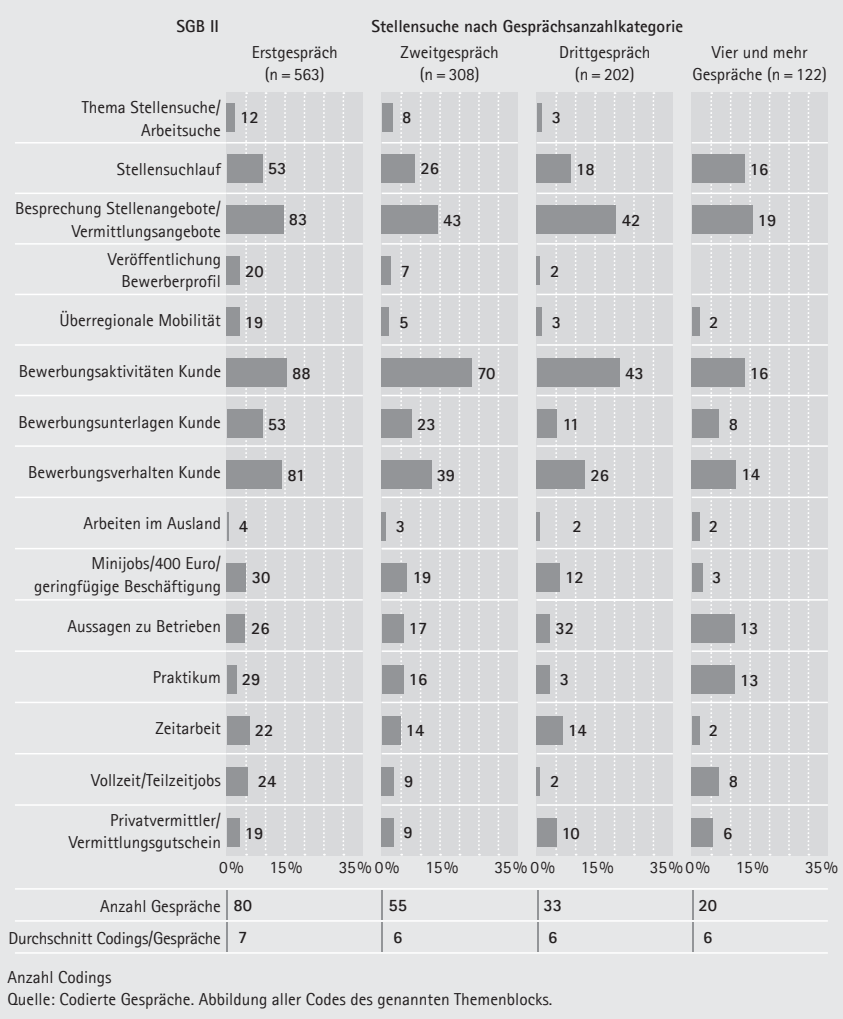
### Stellensuche und Arbeitsvermittlung SGB II: Folgegespräche

Der relative Anteil des Themas Stellensuche und Vermittlung an allen Themen ist im SGB-II-Bereich bei den Folgegesprächen im Vergleich zu den Erstgesprächen höher. Zudem ist die Themenhäufigkeit in Relation zur abnehmenden Anzahl der Gespräche ab dem Erstgespräch in der Durchschnittsbetrachtung so gut wie konstant (siehe in Abbildung 8, Anzahl Codings pro Gesprächskategorie).

Die Kernaspekte der Stellensuche mit der Durchführung von Stellensuchlauf, Besprechung von Stellenangeboten, den Bewerbungsaktivitäten und dem Bewerbungsverhalten sind über alle Folgegespräche hinweg quantitativ am stärksten vertreten. In je rund zwei Dritteln aller Zweit- sowie aller weiteren Folgegespräche erfolgt ein Stellensuchlauf bzw. die Besprechung von Stellenangeboten und den Bewerbungsaktivitäten der Kunden.

Wie sieht es mit der qualitativen Seite der Stellensuche in den Folgegesprächen aus? Die Besprechung der Stellen und Bewerbungsaktivitäten unterscheidet sich prinzipiell nicht von den Erstgesprächen. Das bedeutet bei der Besprechung offener Stellen vor allem eine dialogische Abwägung zwischen Fachkraft und Kunde, ob dieses Angebot passen könnte und was für Alternativen gegebenenfalls noch infrage kämen. In keinem der verzeichneten Folgegespräche wird die Aushändigung eines Stellenangebots (mit rechtsverbindlicher Bewerbungspflicht) mit Druck oder explizit gegen den bekundeten Kundenwillen (bzw. geäußertes Desinteresse) durchgesetzt.

Abbildung 8: Codings Themenblock Stellensuche nach Gesprächsanzahlkategorie SGB II





Unter der Überschrift des Bewerbungsverhaltens sind vor allem Gesprächsabschnitte versammelt, in denen die Fachkräfte überwiegend kleinere Tipps zur Stellensuche (z. B. auf spezifische Jobbörsen etc.) sowie auch Ermunterungen an die Kunden aussprechen. Anders formuliert, sind in den Folgegesprächen nur sehr wenig ausführliche(re) und/oder systematische Beratungssequenzen der Fachkräfte zum zentralen Thema der Erwerbsintegration durch angemessene Bewerbungs- und Suchpraktiken zu verzeichnen. Zum Teil berichten allerdings auch die Kundinnen und Kunden über ihre umfangreichen, aber bis dato nicht erfolgreichen Bewerbungsaktivitäten, was die Zurückhaltung der Fachkräfte in diesen Fällen plausibel erscheinen lässt. Des Weiteren dürfte auch die Nutzung eines externen Bewerbungstrainings ein Faktor sein, warum die Fachkräfte sich mit eigenen Ratschlägen zu Bewerbungsstrategien und -praktiken zurückhalten. Die Zuweisung zu Bewerbungstrainings im Erst- oder Folgegespräch (meistens dann im Zweitgespräch) ist ein häufig genutztes und schnell eingesetztes Instrument, wenn sich Hinweise auf nicht optimale Kundenkenntnisse oder -kompetenzen in diesem Bereich ergeben.

### 3.4.2 Arbeitsmarktpolitische Förderung im Zeitverlauf im SGB II

Das Thema der Förderung besitzt und behält hohes quantitatives Gewicht über alle Gespräche hinweg (Abbildung 9). Die häufigsten Förderthemen bilden Qualifizierungsmaßnahmen und die Erstattung von Mobilitäts- und Bewerbungskosten (ab 2009 unter dem Dach des Vermittlungsbudgets), wobei letzteres eine Standardthematisierung der Fachkräfte darstellt. In den späteren Folgegesprächen jenseits des zweiten Termins sind insbesondere Trainingsmaßnahmen und die Förderung der Selbständigkeit vergleichsweise stark vertreten. Außerhalb der sogenannten ‚aktiven‘ Förderleistungen ist das Thema Leistungsrecht, d. h. insbesondere die institutionellen Konditionen für die ‚passiven‘ Förderleistungen, angesiedelt. Dieser Themenblock bleibt im Zeitverlauf auch in den Folgegesprächen stark vertreten.

Abbildung 9: Codings im Themenblock Fördern nach Gesprächsanzahlkategorie SGB II



Anzahl Codings

Quelle: Codierte Gespräche. Abbildung aller Codes des genannten Themenblocks.

## Arbeitsmarktpolitische Förderung SGB II: Erstgespräche

Das Thema Weiterbildung wird durch die Kunden in 13 Gesprächen des SGB II als konkrete Anfrage nach einer Schulung oder Qualifizierung bzw. der Finanzierung einer solchen eingebracht. Kundenanfragen nach anderen Förderinstrumenten fallen deutlich geringer aus. Zu verzeichnen sind sechs eindeutig identifizierte Anfragen auf Förderung der Selbständigkeit und zwei Anfragen nach Einstellungszuschüssen. Sechs Kunden fragen überdies an, ob und wie sie Probearbeiten oder Praktika anbieten sollen und gefördert bekommen können. Andere Instrumente (TM allgemein, Bewerbungstraining, Coaching, AGH) werden von den eHb nicht aktiv nachgefragt.

Vonseiten der Fachkräfte wird das Thema Qualifizierung und Weiterbildung hingegen in deutlich mehr Fällen (nämlich 34) angesprochen. In einer Reihe von Fällen sprechen die Fachkräfte die Alternative (des Abschlusses) einer beruflichen Erstausbildung zu Ad hoc-Beschäftigungsmöglichkeiten an. Ein häufiges Angebot bildet die Finanzierung des Gabelstaplerscheins, einige Fälle betreffen Deutsch-/Integrationskurse. Aber auch teurere und/oder längere Qualifizierungen im kaufmännischen Bereich, als Reno-Fachangestellte oder eine einjährige Maßnahme im Bereich Lager/Verkauf sind Thema im Rahmen der beobachteten Gespräche im SGB-II-Bereich.

Erwartungsgemäß (aufgrund der weithin bekannten Instrumentennutzung im SGB II, siehe unter anderem § 6c-Evaluation) werden von den Fachkräften relativ häufig Arbeitsgelegenheiten angeboten (19 Personenfälle), insbesondere an Personen, bei denen eine Einmündung in reguläre Beschäftigung aufgrund hoher arbeitsmarkttlich-qualifikatorischer und/oder gesundheitlicher Einschränkungen zum Zeitpunkt des Beratungsgesprächs nicht sehr aussichtsreich erscheint.

Sogar noch häufiger als AGH werden (betriebliche und überbetriebliche) Trainingsmaßnahmen (in 42 Gesprächen, davon ca. 20 Bewerbungstrainings) und Eingliederungszuschüsse (in 22 Gesprächen) in Aussicht gestellt. Eine Standardförderung, die bis auf eine Handvoll Ausnahmen immer von der Fachkraft ins Spiel gebracht wird, bilden die Informationen zu den Leistungen der Erstattung von Reise- und Bewerbungskosten (ab 2009 Vermittlungsbudget).

## Arbeitsmarktpolitische Förderung SGB II: Folgegespräche

In den Folgegesprächen setzt sich das Thema Weiterbildung für ca. 30 Personenfälle fort. Auch hier erfolgt die Thematisierung häufiger durch die Fachkräfte. Ein größerer Teil bezieht sich auf konkrete Weiterbildungsmöglichkeiten (vom Gabelstaplerschein bis zur kaufmännischen Qualifizierung). Ein kleinerer Teil bezieht sich dagegen auf die Feststellung, dass eine Weiterbildung gerade eben nicht möglich

oder angezeigt sei. Bei diesen Fällen wurde teilweise gerade eine Maßnahme absolviert, oder die Fachkraft erachtet aus anderen Gründen eine Maßnahme als nicht sinnvoll – z. B. weil eine reguläre Ausbildung als sinnvoller befunden wird oder ein Umschulungswunsch durch ein ärztliches oder psychologisches Gutachten negativ beschieden wird. Oder es steht für die avisierte Maßnahme aktuell kein Platz oder Geld zur Verfügung.

Spezifische Umschulungswünsche der Kunden werden für insgesamt vier Personenfälle von den Fachkräften abgelehnt, in einem dieser Fälle trifft ein Angebot für eine (andere) außerbetriebliche Umschulung beim Kunden nicht auf positive Resonanz. In einigen Fällen steht das Thema Arbeiten/Erwerbstätigkeit vs. Ausbildung bzw. Weiterbildung; für einzelne Kunden stellen sich diese Optionen als Zielkonflikt dar (in einem Fall hat der Kunde einen Vollzeitarbeitsplatz in Aussicht, würde aber gerne auch einen Ausbildungsabschluss machen), in anderen Fällen wird eine Beschäftigung einer Qualifizierung vom Kunden klar vorgezogen (z. B. ist in einem Fall die Einwilligung zu einem Integrationskurs nur widerwillig). Fachkräfte sprechen sich in vier Personenfällen ausdrücklich für die Nachholung eines Schulabschlusses und/oder die Aufnahme einer Ausbildung aus.

Für 11 Personen werden überbetriebliche Trainingsmaßnahmen in den Folgegesprächen eingeleitet und zum Teil ihr Verlauf nachbesprochen. Betriebliche Trainingsmaßnahmen werden bei 13 Personen thematisiert, davon zumeist als Empfehlung der Fachkraft, Probearbeit anzubieten (und Probearbeit vor ihrer Aufnahme bei der SGB-II-Einrichtung anzumelden). In zwei Fällen wird ausführlich nachbesprochen, wie absolvierte betriebliche TM verlaufen sind und ob sich Einstellungschancen abzeichnen oder ergeben haben.

15 Kundinnen und Kunden werden in den Folgegesprächen über die Möglichkeiten der Förderung mittels eines Eingliederungszuschusses informiert. In einem Fall ruft die Fachkraft im Beratungsgespräch einen (früheren) Arbeitgeber an, um die Einstellungsbereitschaft für diesen Kunden mit EGZ unmittelbar zu überprüfen.

Die Erfahrungen und die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit laufenden oder kurz vor Ende stehenden Arbeitsgelegenheiten werden in vier Folgegesprächen besprochen. Fünf Kundinnen und Kunden erhalten ein konkretes Angebot für Arbeitsgelegenheiten, ein weiteres AGH-Angebot wird in Aussicht gestellt und zweimal erfolgt eine unverbindliche Information zu diesem Instrument.

Für acht Personenfälle steht das Thema Existenzgründung bei den Folgegesprächen auf der Agenda. Dabei wird in zwei Fällen während des Erhebungszeitraums eine Selbständigkeit mit Gewerbeanmeldung eingeleitet, eine davon zunächst auf Teilzeitbasis (siehe dazu in Kapitel 5 die Einzelfälle 5 und 7). In einem Fall wird der (wenig durchdachte) Plan einer Rumänin für den Aufbau einer Putzfirma langfristig und kontrovers zwischen Fachkraft und Kundin diskutiert, im nächsten Gespräch

der Plan dann aber ohne viel Aufhebens zügig beerdigt. Bei einem anderen Fall ruht die vormalige Selbständigkeit. Bei den anderen vier Personen wird das Thema eher kurz und unverbindlich angesprochen.

Zu den häufigsten Themen auch der Folgegespräche gehören wie schon erwähnt leistungsrechtliche Fragen, die zumeist durch die Fachkräfte angesprochen werden. Ein dominanter Themenaspekt ist nicht feststellbar, vielmehr ist eine Fülle unterschiedlicher Themen auszumachen. Relativ häufig sind Thematisierungen zu den Konditionen von Nebenverdiensten (Anrechnung etc.), zu Veränderungsmitteilungen, zum Leistungsbescheid, zu Weiterbewilligungsanträgen, zu den Konditionen für Umzüge sowie den Kosten der Unterkunft. In einzelnen Fällen werden auch Aspekte von Erwerbsminderungs- bzw. -unfähigkeitsrenten und von Altersrenten – zum Teil recht umfangreich – erörtert. Weitere Aspekte betreffen etwa Selbständigkeit und ALG II oder zur Förderung der Erstausrüstung (Möbel).

Die Integrationsfachkräfte im SGB II geben zu vielen Themen allgemeine Basisauskünfte, verweisen aber regelmäßig und häufig auf die Leistungsabteilung, die genauere und verbindliche Auskünfte leisten könne. In Einzelfällen geben Fachkräfte unumwunden zu, zu einer bestimmten Frage gar nichts sagen zu können. Die Fachlichkeit der Integrationsfachkräfte zum Leistungsrecht SGB II geht zusammengefasst nach unserer Einschätzung kaum über die Grundlagen hinaus.

### 3.4.3 Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB II

Der Themenblock der fordernden Aktivierung hat das quantitativ geringste Gewicht aller ausgewiesenen Themengebiete. Dies gilt nicht nur für die Erstgespräche, sondern auch für alle Folgegespräche, bei denen das relative Gewicht der Thematik im Durchschnitt sogar absinkt (siehe Abbildung 10) – statt wie erwartet zu steigen. Die größten Anteile der fordernden Aktivierung tragen über alle Gespräche hinweg die Themenaspekte Nachweis Eigenbemühungen und Eingliederungsvereinbarungen. Zumutbarkeit/Verfügbarkeit und Rechtsfolgenbelehrungen sind in den Erstgesprächen noch häufig thematisiert, bei den Folgegesprächen hingegen nicht mehr. In den Erstgesprächen geht es beim Thema Zumutbarkeit und Mitwirkung dabei vor allem um die Botschaft der Fachkräfte, dass die Beendigung der Hilfebedürftigkeit Priorität vor allem anderen hat. Sanktionsdrohung und Sanktionsvergabe bilden in der Gesamtschau aller Beobachtungen nur ein randständiges Thema, was nicht unbedingt zu erwarten war.

Abbildung 10: Codings im Themenblock Fordern nach Gesprächszahlkategorie SGB II



## Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB II: Erstgespräche

### Zumutbarkeit, Eigenbemühungen, Sanktionen

Konkrete Sanktionsandrohungen erfolgen im Rahmen der Erstgespräche nur sehr selten, im SGB II registrieren wir zwei Fälle. Im SGB II liegen überdies zwei (Bestands-)Fälle vor, die schon vor unserer Erstbeobachtung mit einer Leistungskürzung belegt worden waren, was im Gespräch kurz thematisiert wird.

Insbesondere im SGB II betonen die Fachkräfte zum Teil stark die gesetzliche Ausrichtung auf die zügige Beendigung der Hilfebedürftigkeit, wie oben bereits ausgeführt. Eine zentrale Kernbotschaft lautet in diesem Kontext, dass jede Arbeit prinzipiell zumutbar ist und kein Berufsschutz gewährt wird. Ein Teil der Bera-

tungsgespräche im SGB II berührt zudem die Auslegung der Zumutbarkeit im Kontext gesundheitlicher Einschränkungen.

Der Nachweis von Eigenbemühungen gehört thematisch zu den Gesprächsstandards. In der Praxis ist dabei das Aushändigen von Listen zum Eintrag der Bewerbungen in beiden Rechtskreisen sehr weit verbreitet. Ansonsten unterscheiden sich die Praktiken für den Nachweis der Eigenbemühungen nach Rechtskreis. Im SGB II ist die Festlegung einer bestimmten Bewerbungsanzahl tendenziell die Regel, im Ausnahmefall wird darauf verzichtet. Zumeist definiert dabei die Fachkraft allein eine Anzahl an Bewerbungen für eine bestimmte Periode, in wenigen Fällen erfolgt eine dialogische Einbindung des Kunden in Bezug auf die Festlegung der Bewerbungsanzahl.

### Eingliederungsvereinbarungen

Eingliederungsvereinbarungen werden in der überwiegenden Mehrheit der Erstgespräche der beteiligten ARGEn und des zugelassenen kommunalen Trägers<sup>12</sup> abgeschlossen und bilden ein Standardelement der Beratungsgespräche. Angesichts der Rechtsverbindlichkeit der Regelung überrascht der Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen in den meisten Gesprächen nicht. Zum Teil nehmen die Erstellung (Dateneingabe), Besprechung und Erläuterung sowie der Abschluss der Eingliederungsvereinbarungen breiten Raum in den Gesprächen ein. Eine ausführliche Behandlung des Themas Eingliederungsvereinbarungen findet sich in Kapitel 4.5.

### Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB II: Folgegespräche

#### Zumutbarkeit, Eigenbemühungen, Sanktionen

In den Folgegesprächen des SGB II gehört die Abfrage des Nachweises von Eigenbemühungen zu den regelmäßigen Standards. Bei einer ganzen Reihe von Gesprächen versäumen es die Kundinnen und Kunden, die geforderte schriftliche Nachweisliste zum Termin mitzubringen, in der Regel fordern die Fachkräfte dann die nachträgliche Vorlage bzw. Einreichung, unterlegt mit einer (mehr oder minder nachdrücklichen) Ermahnung. In einem Fall kommt es über die Nachweispflicht von Eigenbemühungen zu einem harschen Konflikt zwischen Fachkraft und Kundin, der in einer Sanktion endet (siehe dazu auch Kapitel 5, Einzelfallanalyse 6).

Eine Tendenz zur Verstärkung der Eigenbemühungen in der Form der Erhöhung der Anzahl der nachzuweisenden Bewerbungen lässt sich für die Folgegespräche

12 Das inhaltliche Gewicht und der Gesprächsumfang des Themas Eingliederungsvereinbarung ist in den Gesprächen bei dem zKT ähnlich ausgeprägt wie bei den ARGEn, zeigt also keine auffälligen Besonderheiten.

nicht nachweisen. Im Gegenteil wird in ein paar Fällen die Anzahl sogar reduziert, etwa wegen der Vorbereitung einer Selbständigkeit oder für die Dauer einer zeitweiligen Arbeitsgelegenheit.

Die Besprechung der Zumutbarkeit erfolgt in der Gesamtheit der Folgegespräche nicht häufig. Nur in wenigen der beobachteten Fälle wurde sie von den Fachkräften angebracht. Die Kundenseite reagiert in diesen Fällen mit Unverständnis oder Widerspruch.

Rechtsfolgenbelehrungen enthalten in den Beratungsgesprächen zumeist die Basisinformation zur Staffelung der Sperrzeittatbestände. Außerhalb der Vorstellung der Inhalte der Eingliederungsvereinbarungen erfolgen solche Rechtsfolgenbelehrungen in den Folgegesprächen deutlich seltener als in den Erstgesprächen (in knapp der Hälfte der Erst-, aber nur einem Fünftel der Folgegespräche).

Sanktionen werden nur bei ganz wenigen Fällen konkret angedroht, dabei geht es überwiegend um Nachweis der Eigenbemühungen (nachträgliche Vorlage, um Sanktion zu vermeiden; vier Situationen), und jeweils einmal um den Kontext Bewerbungspflicht auf Vermittlungsvorschlag, Meldepflichten/-versäumnis, und Termineinhaltung beim psychologischen Dienst. Die zwei Sanktionsvergaben betreffen einmal Verletzung der Nachweispflichten Eigenbemühungen, einmal ein Meldeversäumnis.

#### **3.4.4 Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB II**

Die Durchführung eines Profilings (inklusive der Festlegung einer Betreuungsstufe) im Zuge der Anlage oder Ergänzung des Bewerberprofils ist vornehmlich ein Kernthema der meisten Erstbeobachtungen. In den Folgegesprächen sinkt die Häufigkeit und das relative Gewicht dieses Themas sodann enorm (Abbildung 11).

In den Folgegesprächen bleibt vor allem der Aspekt der Zielperspektive dauerhaft Gesprächsthema – deren Festlegung idealiter zunächst auf den Ergebnissen des Profilings aufbauen sollte, vorbehaltlich weiterer Entwicklungen. Außerdem sind in den Folgegesprächen des SGB II räumliche Mobilität/Führerschein, die regionalen Arbeitsmarktchancen, Leistungsfähigkeit und Gesundheit sowie – mit Abstrichen – Haushaltskontext/Familie vergleichsweise stark vertretene Themen aus diesem Block.



Abbildung 11: Codings im Themenblock Profiling nach Gesprächsanzahlkategorie SGB II



Anzahl Codings

Quelle: Codierte Gespräche. Abbildung aller Codes des genannten Themenblocks.

## Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB II: Erstgespräche

In diesem Abschnitt wird die Praxis des Profilings analysiert, d. h. die Bestandsaufnahme der arbeitsmarktbezogenen Kompetenzen und Defizite (Stärken und Schwächen) der Kundinnen und Kunden. Diese Bestandsaufnahme bildet die Basis für eine klassifikatorische Chanceneinschätzung, die in Deutschland bis 2010 im SGB II als Betreuungsstufenzuordnung erfolgte. Untersucht wird, welche inhaltlichen Elemente das Profiling in der Praxis umfasst und auf welche Weise diese Aspekte thematisch behandelt werden. Eine der relevanten Fragen ist in diesem Zusammenhang z. B., ob, wie häufig und auf welche Weise diese Zuordnungen oder Eingruppierungen in Erstgesprächen thematisiert oder besprochen werden. Eine weitere relevante Frage ist, ob ein Profiling regelmäßig in einer expliziten arbeitsmarktpolitischen Zielbestimmung mündet oder nicht.

Im SGB II wird in den ARGEn in der Mehrzahl der beobachteten Neukundengespräche ein Profiling im Sinne einer Bestandsaufnahme der dafür relevanten drei Dimensionen Qualifikation, Motivation und Rahmenbedingungen sowie Leistungsfähigkeit durchgeführt. Bei Erstbeobachtungen von Bestandskunden kann davon ausgegangen werden, dass ein Profiling bereits zu einem früheren Termin erfolgt ist, in der Regel nach Neuzugang zum Erstgespräch.

Zu berücksichtigen sind auch örtliche institutionelle Besonderheiten bei der Umsetzung der Erstgespräche. In einer Einrichtung finden die Erstgespräche in der Eingangszone statt, da Neuzugänge hier direkt in die dort stattfindende Erstberatung durch Vermittlungsfachkräfte geführt werden. Entsprechend fallen der Erstkontakt zum Träger und das erste persönliche Beratungsgespräch auf den gleichen Tag. In einer anderen Einrichtung finden in Extraräumen der Eingangszone Profiling-Erstgespräche für Neukunden statt, die dem terminierten Vermittlererstgespräch vorgelagert sind; beim Vermittlererstgespräch liegen entsprechend die meisten Grunddaten bereits vor. Auch beim zugelassenen kommunalen Träger erfolgt eine Datenaufnahme vor dem Vermittlererstgespräch. In dieser Institution erfolgt daher bei den Vermittlern/PAP kein systematisches Profiling im Ü25-Bereich.

In den ARGEn mündet die Erfassung der entsprechenden Daten zwingend in der Festlegung einer Betreuungsstufe, wenn auch nicht zwangsläufig in jedem Erstgespräch. Es gibt allerdings, soweit bekannt, keine zentrale BA-Vorgabe, dass die Durchführung des Profilings und die Zuordnung zu einer Betreuungsstufe den Kunden explizit benannt oder erläutert werden muss oder soll. In jedem Fall finden sich in unserem Beobachtungssample 29 Erstgespräche, in denen ein Profiling oder die Festlegung einer Betreuungsstufe unter expliziter Verwendung dieser Begriffe<sup>13</sup>

13 In ein paar Gesprächen wird der Begriff des Profilings (fachlich eigentlich falsch) mit dem elektronisch gespeicherten Bewerberprofil gleichgesetzt (Bsp.: „Ich lese gerade in Ihrem Profiling, Sie haben einen Führerschein, aber kein Auto.“).

im Rahmen der Gespräche durch die Fachkräfte durchgeführt und/oder das Ergebnis dieses Vorgangs dem Kunden mitgeteilt wird. Es gibt aber eine ganze Reihe weiterer Erstgespräche, in denen ein Profiling ohne die Nutzung entsprechender Begrifflichkeiten erfolgt.

In (mindestens) 23 Gesprächen wird grundsätzlich die Durchführung eines Profilings angekündigt, dabei wird relativ häufig in verschiedenen Varianten die Formel „wir machen ein (sogenanntes) Profiling“ verwendet, in kleinerem Umfang wird aber auch die Formel „wir erstellen ein Bewerberprofil“ oder „wir überprüfen die Daten/wir gehen die Daten durch“ gebraucht. Die Erläuterung, worum es bei dem Profiling geht, fällt in aller Regel äußerst knapp aus (siehe Box 1), bei einem Teil der Gespräche werden der Begriff und der Vorgang gar nicht erklärt.

#### Box 1:

Beispiele für die Thematisierung von Profiling im SGB II  
(vier unterschiedliche Fälle)

„Wir machen ein sogenanntes Profiling. In jedem Unternehmen gibt es ja mittlerweile englische Begriffe. Das heißt, da wollen wir ein bisschen herausfinden, die schulischen Qualifikationen, Motivationen, Leistungsfähigkeit, und da können wir das direkt schon reinschreiben.“

„... zum Beispiel würde ich ganz gerne mit Ihnen ein sogenanntes Profiling anlegen; dieses Profiling gibt uns ein bisschen so einen Anhalt, was Sie gelernt haben, was Sie tun, um zu gucken, in welche Richtung können wir Sie unterstützen, wenn Sie in der Leistung sind. Einverstanden?“

„Was wir jetzt hier noch machen, ist Ihr Profiling. (K: Hm.) Profiling heißt: Wie gut Sie [sind], wie ich Sie einschätze.“

„Jetzt sieht es so aus, wir haben hier das Profiling, was wir bearbeiten müssten. (K: Mhm.) Werdegang, habe ich gesehen, ist soweit bearbeitet bei Ihnen. Profiling, das heißt, das ist unsere Einschätzung von Ihnen. (K: Ja.) Dann werden wir im Anschluss gucken, was wir machen können.“

Der Begriff der Betreuungsstufe wird in verschiedenen Gesprächen explizit eingeführt, dabei wie beim Profilingbegriff zum Teil kurz, zum Teil aber auch gar nicht erläutert. Zwei markante Beispiele für ein Einbringen des Begriffs bzw. Benennung der konkreten Betreuungsstufen in das Gespräch ohne eine hinreichende Erklärung sind in Box 2 dokumentiert.

#### Box 2:

Beispiele für die Thematisierung der Betreuungsstufe ohne nähere Erklärung (zwei unterschiedliche Fälle)

##### Beispiel 1:

FK: „Gut. Okay. (...) So dann haben wir IN/IN und IK einmal und aber insgesamt ist IN also das Integrationsnahe. (K: Hm.) Ne?“

K: „Aha.“

FK: (Dateneingabe am PC) (...00:11) „Das ist aber das wichtigste, ne? (K: Hm.)“

##### Beispiel 2:

„Also ich habe hier jetzt [---] Fragen zum Profiling erstellt. (K: Hm.) Also Sie in bestimmte Kategorien eingeordnet, wo ich Sie sehe. Und von der Integration her sind Sie halt auf einer Mittelstufe.“

Der Profilingprozess selbst umfasst regelmäßig als Kernstücke die Abfrage und Einschätzung der Qualifikation (Schule, Ausbildung, Zusatzqualifikationen), die Erfassung oder Ergänzung des beruflichen Werdegangs, Fragen zur Motivation und beruflichen Mobilität (räumlich und zeitlich) sowie zur Leistungsfähigkeit. Die Frage der Zielfindung oder -bestimmung ist in diese Punkte zum Teil gesprächstechnisch eingebettet, zum Teil findet die Zieldiskussion hiervon losgelöst bzw. in anderem Kontext (z. B. der Stellensuche) statt.

In unserer Beobachtungsstichprobe erfolgt in den meisten Erstgesprächen die Abfrage der genannten Elemente zur Überprüfung und/oder Ergänzung des Bewerberprofils. Dies geschieht üblicherweise in der vorderen Hälfte des Gesprächs, zum Teil wird auch unmittelbar nach Gesprächsbeginn eingestiegen, je nachdem, ob etwa noch (dringende) leistungsrechtliche Fragen vorgeschaltet werden (was gelegentlich vorkommt). Recht häufig wird das Profiling durch Nachfragen zu Kündigungsgrund oder Weiterbeschäftigungsmöglichkeiten eröffnet (ähnlich im anderen Rechtskreis). Die detaillierte Abfrage der Qualifikationen findet vergleichsweise seltener im SGB II als im SGB III statt. Noch geringer ist die Abfrage der persönlichen Arbeitseigenschaften und des Sozialverhaltens ausgeprägt, was in den Beobachtungen im SGB II gar keine systematische Rolle spielt.<sup>14</sup>

Einige Punkte des Bewerberprofils sind regelmäßig (sehr) zügig abgearbeitet, so u. a. Fragen zu Mobilität und Führerschein, Arbeitszeiten, üblicherweise auch Fragen zur Haushaltskonstellation. Kurz wird in der Regel auch die Frage der Kundenmotivation abgehandelt. In einigen Gesprächen erfolgt die Abfrage dazu direkt und unverblümt im Rahmen der Profilerstellung (z. B. „So, jetzt kommen wir zu dem Bereich „Motivation“. Klare Frage, wie sieht es aus, möchten Sie gerne arbeiten?“).

Im Rahmen der Profilerstellung oder -überprüfung wird auch regelmäßig Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Kundin/des Kunden abgefragt. Von den ermittelten insgesamt 37 Thematisierungen dieses Punkts durch die Fachkräfte entfällt beinahe die Hälfte auf die allgemeine Abfrage des Gesundheitszustands im Rahmen des Profilings. Weitere Fachkraftthematizierungen beruhen auf Vorkenntnissen entweder aufgrund der Dateneinträge im Computer oder aufgrund spezifischer Anlässe wie der Bekanntgabe von ärztlichen Gutachtenergebnissen (bei Bestandskunden).

Die Bedeutung des ‚Gesundheitsthemas‘ im SGB II bereits in den Erstgesprächen geht dabei weit über eine Formalität der Profilingvorgaben hinaus. Dies zeigen vor allem die zum Teil von einzelnen Kunden berichteten drastischen gesundheit-

<sup>14</sup> Diese Selbsteinschätzungen können aber bereits vorab schriftlich vorliegen (Arbeitspaket) und deshalb nicht gesondert abgefragt werden.

lichen Probleme und Einschränkungen, die auf schwer zu bewältigende individuelle Schicksale hinweisen.<sup>15</sup> Der Grad der Erwerbsfähigkeit wie die Eignung für bestimmte Tätigkeiten und Berufe ist aber auch bei den Fällen mit nicht so ausgeprägten gesundheitlichen Problemen vielfach infrage gestellt.

In den meisten Fällen, in denen die Erwerbsfähigkeit durch Krankheit/Invalidität oder aufgrund gesundheitlicher Probleme grundsätzlich in Zweifel oder unter dem Vorbehalt eingeschränkter Tätigkeitsmöglichkeiten steht, werden Prüfungen durch ärztliche und/oder psychologische Gutachten eingeleitet oder erwogen. Die Ergebnisse der Gutachten gelten als wichtige Entscheidungshilfe, um weitere Schritte in Richtung Erwerbstätigkeiten abzuwägen bzw. beschließen zu können. Im SGB II steht im Zusammenhang mit eingeschränkter Erwerbsfähigkeit auch die Frage verbleibender Möglichkeiten im Rahmen von Arbeitsgelegenheiten im Raum, zum Teil in dezidierter Kombination mit einem ärztlichen oder psychologischen Gutachten oder der Beantragung von Erwerbsunfähigkeitsrente.

### Profiling und Zielfindungsprozesse

Die weithin unstrittige Grundidee des Profilingansatzes lautet, dass in Beratungsprozessen wie der Vermittlungs- oder Integrationsberatung eine gründliche Bestandsaufnahme der (arbeitsmarktbezogenen) Stärken und Schwächen als Grundlage dienen soll, um eine angemessene Zielsetzung und dafür passende Umsetzungsschritte zu entwickeln und festzulegen. Ohne konkreten Lösungsansatz bleibt Profiling unvollständig und letztlich sinnlos. Dass die Besprechung einer (möglichen) Zielperspektive den Beginn und unter bestimmten Bedingungen auch das inhaltliche Zentrum eines Beratungsgesprächs markieren könnte, wäre daher eine plausible Annahme. Ebenso könnte die Festlegung einer Zielperspektive als ein systematischer Abschluss eines vollständig durchgeführten Profilings erfolgen. Lösen die empirischen Befunde zur Beratungspraxis solche Erwartungen ein?

Zusammenfassend ist dazu festzuhalten, dass eine Zielbesprechung und -bestimmung in vielen Gesprächen zwar erfolgt. Die Besprechung der Zielperspektive bildet aber in der Regel weder den thematischen Einstieg noch das Zentrum der Erstberatungen. Auch vollzieht sich in nur einigen Fällen die Zielbestimmung als systematischer Abschluss des Profilings.

<sup>15</sup> Wie die Fachkräfte mit diesen Fällen umgehen, wird im Rahmen von Einzelfallrekonstruktionen im Endbericht ausführlicher analysiert werden.

## Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB II: Folgegespräche

In den Folgegesprächen erfolgt in der Regel keine umfassende Datenerhebung und -aufnahme und kein Profiling wie in den Erstgesprächen. Allerdings bildet der Aspekt der Zielperspektive ein wichtiges Gesprächsthema nicht nur in den Zweitgesprächen, sondern auch bei vielen Drittgesprächen sowie einer ganzen Reihe späterer Termine (bis hin zum sechsten Gespräch). Zielfragen ziehen sich bei einigen, zum Teil auch längeren Fallverläufen durch alle stattfindenden Termine. In diesem Rahmen finden Überprüfungen und kleinere Anpassungen einer beschlossenen Zielperspektive ebenso statt wie Neuthematisierungen („Was ist der Plan für die Zukunft?“).

Bei einigen wenigen Personenfällen steht die Frage der Berufsorientierung grundsätzlich zur Klärung an. Dabei geht es in Variationen um die erstmalige Aufnahme oder den Abschluss einer Berufsausbildung, die Aufnahme einer Selbständigkeit und die berufliche Umorientierung, etwa durch eine weitere Ausbildung.

Auch in den Folgegesprächen wird überraschend häufig an- bzw. nachgefragt, ob Führerschein und/oder PKW vorhanden sind oder wie es allgemein mit der räumlichen Mobilität steht (jeweils über 20 Thematisierungen). In einem Personenfall wird die Rückgabe bzw. der Neuerwerb des Führerscheins auf Grundlage einer medizinisch-psychologischen Untersuchung (MPU) über mehrere Beratungstermine hinweg erörtert.

Bei über 30 Personenfällen wird das Thema Leistungsfähigkeit und Gesundheit in den Folgegesprächen thematisiert. Bei einigen Personen mit chronischen oder längerfristigen gesundheitlichen Problemen zieht sich die Thematik entsprechend durch alle Beratungstermine. Sowohl die Einleitung als auch die Besprechung der Ergebnisse ärztlicher oder psychologischer Gutachten spielen bei 10 Personenfällen eine Rolle. Eine ganze Reihe an Thematisierungen erfolgt auch als Standardanfrage, ob gesundheitliche Leistungsfähigkeit bzw. Einschränkungen vorhanden sind; es handelt sich dabei offensichtlich um Ergänzungen oder Überprüfungen des Bewerberprofils.

## Persönliche Meinungs- und Stimmungsäußerungen der Kunden

Neben der Besprechung der eigentlichen Themenaspekte sind in den Erst- und den Folgegesprächen auch diverse persönliche Äußerungen der Kunden typisch, die zum Teil nur bedingt an den thematischen Gesprächskontext angebunden sind. Die Formulierung solcher persönlicher Meinungen, Wünsche und Befindlichkeiten der Kundinnen und Kunden findet im SGB II insgesamt ca. 190-mal statt und betrifft 46 Personen bei den Erst- und 30 Personen bei den Folgegesprächen. Ein größerer

Teil dieser Äußerungen hat gleichwohl noch sehr konkreten Bezug zum Arbeitsmarkt. So gehört die dezidierte Ablehnung bestimmter Jobs (schlecht bezahlte; unterhalb der eigenen Qualifikation; Zeitarbeit; Callcentertätigkeit; Tätigkeit im alten Beruf etc.) zu den häufigsten Äußerungen. Auch die – zum Teil ausführliche – Schilderung von beruflichen Erfahrungen in Bezug auf Tätigkeiten und Arbeitgeber kommt häufiger vor. Negative Schilderungen überwiegen dabei (z. B. Lohnzahlungsmoral bestimmter Betriebe; Diskriminierung wegen Alter bei Bewerbungen). Ebenso betonen einige ausdrücklich ihren Arbeitsethos und ihre Eigeninitiative und dass sie keineswegs gerne zu Hause sitzen ohne Erwerbsarbeit. Einige bringen zum Ausdruck, als wie traurig und schlimm sie die Situation empfinden, arbeiten zu wollen, aber keine Arbeit zu finden.

Indirekten Bezug zur Erwerbsintegration haben auch Äußerungen zum persönlichen Gesundheitszustand, die direkte thematische Verbindung besteht jedoch nicht immer. In wenigen Fällen scheinen sich die Kundinnen und Kunden die Last ihrer gesundheitlichen Probleme durch das Sprechen darüber zu erleichtern, was durch empathische Verhaltensweisen von Fachkräften unterstützt oder gar angeregt wird. Für die Schilderung familiärer Problemlagen, insbesondere im Zusammenhang mit Trennungen oder Todesfällen, aber auch diverse Bemerkungen zu den allgemeinen Sorgen und Existenzängsten angesichts der Erwerbslosigkeit, gilt Ähnliches. Wenige Kunden erregen sich massiv oder äußern sich aggressiv, etwa zur Wirtschaftskrise im Allgemeinen oder zu Behörden und Banken im Speziellen.

### Umgang mit besonderen Problemlagen

Im Rahmen des Profilings sollten idealerweise auch besondere Problemlagen der Kunden erkannt und gegebenenfalls Entscheidungen über die Weiterbearbeitung dieser Probleme getroffen werden. Insgesamt betrifft die Thematisierung solcher Problemlagen nur relativ wenige Gesprächssequenzen. Für die gesamte Kundentischprobe verzeichnen wir dennoch eine beachtliche Zahl an Personenfällen mit besonderen Problemen, nämlich 34 Personen im SGB II und 20 Personen im SGB III (das entspricht zwei Fünftel bzw. einem Fünftel der rekrutierten Kunden). Das bedeutet umgekehrt, 47 der an der Studie beteiligten Erwachsenen im SGB II und 65 der Erwachsenen im SGB III sind von solchen Problemen gar nicht betroffen – oder sind solche Probleme nicht thematisiert worden, obwohl sie gegebenenfalls vorlagen.

Nach den Ergebnissen der Kundeninterviews nach dem Erstgespräch sowie der telefonischen Nachbefragung, an der sich 100 Kundinnen und Kunden beteiligten, sind solche Problemlagen wenn sie vorlagen allerdings auch angesprochen worden. Die Thematisierung erfolgt dabei nicht zwingend im Rahmen des Profilings und auch – entgegen dem sonstigen Trend – nicht immer überwiegend durch die Fach-

kräfte. So wurden Ehe-/Beziehungsprobleme, die Pflege von Angehörigen sowie psychosoziale Probleme in den Erstgesprächen rechtskreisübergreifend häufiger von den Ratsuchenden angesprochen.

In den Folgegesprächen trifft Ähnliches zu. Im SGB II erfolgen 13 von 21 Thematisierungen zu besonderen sozialen Problemlagen durch die Kundinnen und Kunden. Insbesondere Geld/Schuldenprobleme und Beziehungsprobleme werden von diesen überwiegend freimütig angesprochen. Im SGB III hält sich die Erstthematisierung besonderer Problemlagen in den Folgegesprächen ungefähr die Waage zwischen Fachkräften und Kunden; dabei sind 9 Personenfälle betroffen. Rechtskreisübergreifend bedeutet eine Thematisierung besonderer Problemlagen nicht zugleich immer eine lösungsorientierte Behandlung dieses Problems.

Auf Basis der Erstgespräche stellt sich in beiden Rechtskreisen die Kinderbetreuung als das häufigste Problem dar, dies betrifft 10 Personen im SGB II und 8 Personen im SGB III, davon 16 Frauen.<sup>16</sup> Die überwiegende Betroffenheit von Frauen durch Kinderbetreuungsprobleme bestätigt sich auch in den Folgegesprächen.

Im SGB II sind überdies Geldprobleme (12 Personen), psychosoziale und andere Probleme (13 Personen) stärker vertreten als die anderen in § 16a ausgewiesenen Probleme (darunter drei Alkoholiker und ein Mann mit anderem Drogenproblem, drei Personen mit Pflegeverantwortung, vier Personen in Scheidungs-/Trennungsproblematik). 13 SGB-II-Kunden weisen eine Mehrfachproblematik auf und sind von zwei oder drei der ausgewiesenen Problemlagen zugleich betroffen, drei dieser Personen haben zusätzlich massive gesundheitliche Einschränkungen. Im SGB III ist dagegen nur ein Personenfall mit einer Mehrfachproblematik festzustellen.

Tabelle 14: Besprechung besonderer Problemlagen, Anzahl Codings in Erst- und Folgegesprächen, beide Rechtskreise

	SGB II		SGB III	
	Erstgespräch	Folgegespräch	Erstgespräch	Folgegespräch
Ehe-/Beziehungsprobleme	5	8	1	0
Geldprobleme/Schulden	17	18	1	8
Kinderbetreuungsprobleme	17	12	23	24
Anforderung Pflege Angehöriger	7	3	1	1
Psychosoziale Probleme	12	11	4	3
Suchtprobleme	11	5	1	4
Andere soziale Probleme/Hemmnisse	12	11	2	2
Summe	81	68	33	42
Quelle: Codierte Gespräche.				

<sup>16</sup> Bei neun weiteren Personen aus beiden Rechtskreisen erweist sich Kinderbetreuung in Folge der Thematisierung von Fachkraft und der Aussagen der Kundinnen/Kunden als gesichert.



Darüber hinaus sei ergänzend darauf hingewiesen, dass keine vollständige Personenidentität bei den Erst- und Folgegesprächen für die Thematisierung besonderer Problemlagen besteht. So wird bei 15 Personen im SGB II eine der definierten Problemlagen erst im Zweit- oder Drittgespräch erstmalig angesprochen; und bei acht Kunden erfolgen weitere Bezugnahmen auf eine Problematik nach der Erstthematisierung im Erstgespräch.

In den Erstgesprächen wird im SGB II in einem Fall hauseigene Unterstützung für die Kinderbetreuung angeboten, in vier Fällen schalten die Fachkräfte eine dritte Instanz ein oder bieten Kontaktaufnahme mit dieser an (Schuldnerberatung, psychosoziale Betreuung, Kinderbetreuung). In den Folgegesprächen des SGB II wird einmal der Kontaktverlauf zur Schuldenberatung von der Fachkraft überprüft, in einem Fall auf die hausinterne Schuldnerberatung hingewiesen. In einem weiteren Fall wird eine kurzfristige Kostenübernahme für eine andernfalls nicht bezahlbare Prüfung eingeleitet sowie in noch einem Fall die Zuweisung des Kunden mit Medikamentensuchtproblem zum ärztlichen Dienst geregelt. Sonstige Besprechungen über mögliche oder notwendige Einschaltung dritter Instanzen finden in den Folgegesprächen unserer Studie nicht statt, da zum Teil Dritte schon beteiligt sind. In den Erst- und Folgegesprächen des SGB III sind keine relevanten Unterstützungsangebote zu verzeichnen. In je einem Folgegespräch pro Rechtskreis fragt die Fachkraft direkt und unverblümt, ob der Kunde Alkohol getrunken hat und hier möglicherweise ein Problem vorliegt.

### 3.5 Themenbearbeitung im Zeitverlauf im SGB III

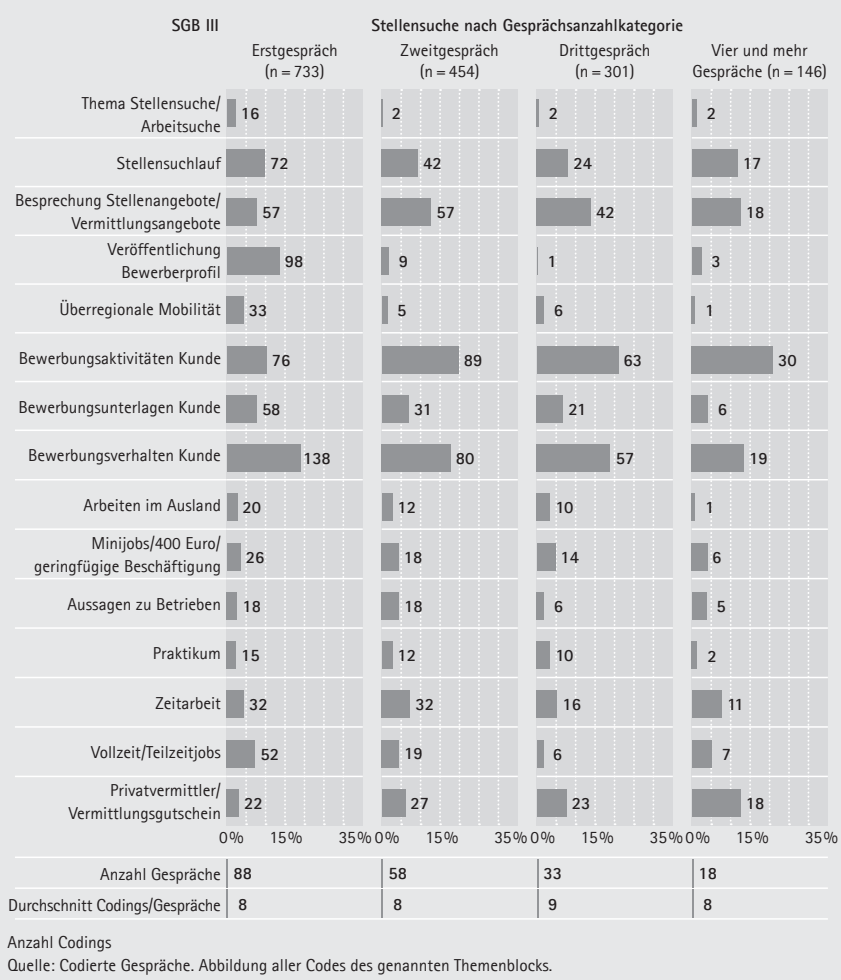
#### 3.5.1 Stellensuche und Arbeitsvermittlung SGB III

Im SGB III entfallen mehr als die Hälfte aller Erstgespräche (47 von 88) auf sogenannte Job-to-Job-Kunden, die der Pflicht nach § 38 SGB III Abs. 1 zur frühzeitigen Arbeitsuchendmeldung in den vorgegebenen Fristen<sup>17</sup> vor dem voraussichtlichen Eintritt in die Arbeitslosigkeit nachkommen. Das Job-to-Job-Geschäft bindet also einen hohen Teil des operativen Vermittlergeschäfts.

Die häufigsten Themen über alle Gespräche hinweg liegen in diesem Block eindeutig bei den zwei Kernbereichen (Beratung zum) Bewerbungsverhalten und Bewerbungsaktivitäten der Kunden (Abbildung 12). Stark vertreten sind als weitere Kernthemen zudem Stellensuchlauf und die Besprechung von Stellenangeboten. Das Thema Veröffentlichung des Bewerberprofils verliert offensichtlich nach der standardmäßigen Behandlung im Rahmen der Erstgespräche in der Folge an Bedeutung.

<sup>17</sup> Spätestens drei Monate vor dem Ende des Arbeitsverhältnis, oder innerhalb von drei Tagen, falls zwischen der Kenntnis des Beendigungszeitpunktes und der Beendigung des Arbeits- oder Ausbildungsverhältnisses weniger als drei Monate liegen.

Abbildung 12: Codings Themenblock Stellensuche nach Gesprächsanzahlkategorie SGB III



### Stellensuche und Arbeitsvermittlung SGB III: Erstgespräche

In der Mehrzahl der Erstgespräche (ca. 60) im Rechtskreis SGB III wird ein Stellensuchlauf durchgeführt und/oder konkrete Stellenangebote besprochen. Die Gespräche sind durchweg überaus sachlich, was unter anderem die Erörterung der Konditionen bestimmter Stellen betrifft. Stärker als im SGB II werden die Kunden bei bestimmten Stellen gefragt, ob sie sich diese Tätigkeit vorstellen können. Entsprechend werden durch die Fachkräfte auch nicht per se alle möglichen – rechtsverbindlichen – Vermittlungsvorschläge produziert, sondern die Kunden in vielen Fällen gefragt, ob dieses oder jenes Stellenangebot ‚mitgegeben‘ werden soll – ohne rechtsverbindlichen Charakter.

Die Besprechung der Bewerbungsaktivitäten wird durch die Fachkräfte sehr häufig über die Abfrage der bisherigen Bewerbungen eingeleitet („Wo haben Sie sich bisher beworben?“ „Haben Sie sich schon beworben?“ etc.). Diese Abfrage stellt offenbar einen Gesprächsstandard im Rechtskreis SGB III dar.

Über 130 Codings aus insgesamt über 60 Erstgesprächen beziehen sich auf das ‚Wie‘ der aktuellen und zukünftigen Bewerbungsaktivitäten der Kunden. Damit sind Ratschläge und Hinweise der Fachkraft zur Verbesserung der Bewerbungs- und Suchaktivitäten der Kunden verbunden. Diese Hinweise und Ratschläge umfassen:

- Informationen und Hinweise zu Suchwegen und Bewerbungsformen
- Empfehlungen zu Praktika
- Verbesserungen zu Inhalt, Form und Layout von Bewerbungsschreiben
- Ermutigung zu spezifischen Bewerbungen (z. B. Initiativbewerbungen, im ‚Doppelpack‘, Bewerbungen etwas abseits der erlernten Qualifikationen, Kontaktaufnahme zu Zeitarbeitsfirmen etc.)
- Veröffentlichung und Eigenpflege des persönlichen Bewerberprofils unter [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)
- Nutzung von [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de) sowie von anderen Jobbörsen.

### Stellensuche und Arbeitsvermittlung SGB III: Folgegespräche

In drei Vierteln aller Zweitgespräche und 70 Prozent aller weiteren Folgegespräche erfolgt ein Stellensuchlauf und die Besprechung von Stellenangeboten. Dabei unterscheidet sich das Procedere bei Folgegesprächen nicht von dem Vorgehen in Erstgesprächen. Zeitarbeitsangebote kommen im Rahmen dieses Themenaspekts in den Folgegesprächen relativ häufiger vor als in Erstgesprächen, und zwar zu- meist ohne Zielkontroversen zu entzünden (lediglich zwei Kunden beschwerten sich explizit). Ähnlich wie im SGB II ist ein dialogisch kooperativer Gesprächsstil der Fachkräfte bei der Besprechung von Stellenangeboten überaus typisch, das bedeutet vor allem, Einvernehmen mit dem Kunden darüber herzustellen, dass ein Stellenangebot ‚passt‘ und daher eine Aushändigung eines Vermittlungsvorschlags von Fachkraft und dem Kunden befürwortet wird und entsprechend erfolgt. Bei einem Teil der besprochenen Stellenangebote ist im Rahmen der Folgegespräche ein Vermittlungsgutschein nötig oder angezeigt (was sich bei den Codings spiegelt).

Bei den Top-Themen werden Bewerbungsverhalten mit knapp zwei Dritteln und Bewerbungsaktivitäten in jeweils über vier Fünfteln der Zweitgespräche und der weiteren Folgegespräche besprochen. Das Thema Bewerbungsverhalten ist dabei ähnlich wie bei den Erstgesprächen durch die Fachkraftsratschläge und -hinweise

zur Verbesserung der Bewerbungsaktivitäten und -aussichten geprägt. Die Ratschläge bei den Folgegesprächen umfassen vor allem:

- Informationen und Hinweise zu Suchwegen und Bewerbungsformen
- Internetjobsuche (Nutzung von [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de) und anderer Jobbörsen)
- Empfehlungen zu Praktika und Angeboten von Eingliederungszuschüssen in Bewerbungsschreiben und -gesprächen
- Ermutigung zu spezifischen Bewerbungen (z. B. Kontaktaufnahme zu Zeitarbeitsfirmen oder Privatvermittlern, Initiativbewerbungen).

Der Themenbereich Bewerbungsaktivitäten der Kunden wird in vielen Folgegesprächen durch die Fachkraft zu einem frühen Gesprächszeitpunkt abgefragt, häufig ist dies das Einstiegsthema der Folgegespräche. Offenbar bildet dies eine Art Standard im SGB III. Eine spätere Abfrage erfolgt insbesondere, wenn vordringliche Themen vorliegen, etwa die Besprechung des Gesundheitszustands oder der Gesundheitsprüfung. Auch wenn die Fachkräfte nur sehr allgemein nach einem Sachstand fragen („Wie sieht es aus bei Ihnen?“ „Hat sich zwischenzeitlich bei Ihnen etwas ergeben?“ etc.), antworten diverse Kunden spezifisch darauf mit dem Stand der Bewerbungsaktivitäten. Einige wenige Kunden (der Zweitgespräche) berichten eigeninitiativ, dass aus persönlichen Gründen (Gesundheit; Todesfall Familie) keine Bewerbungen erfolgt sind. In den dritten und weiteren Folgegesprächen bleibt die thematische Behandlung sachlich; auch bei den Personen, die nur von erfolglosen Bewerbungsaktivitäten berichten, werden die Nachfragen der Fachkräfte nicht insistierender.

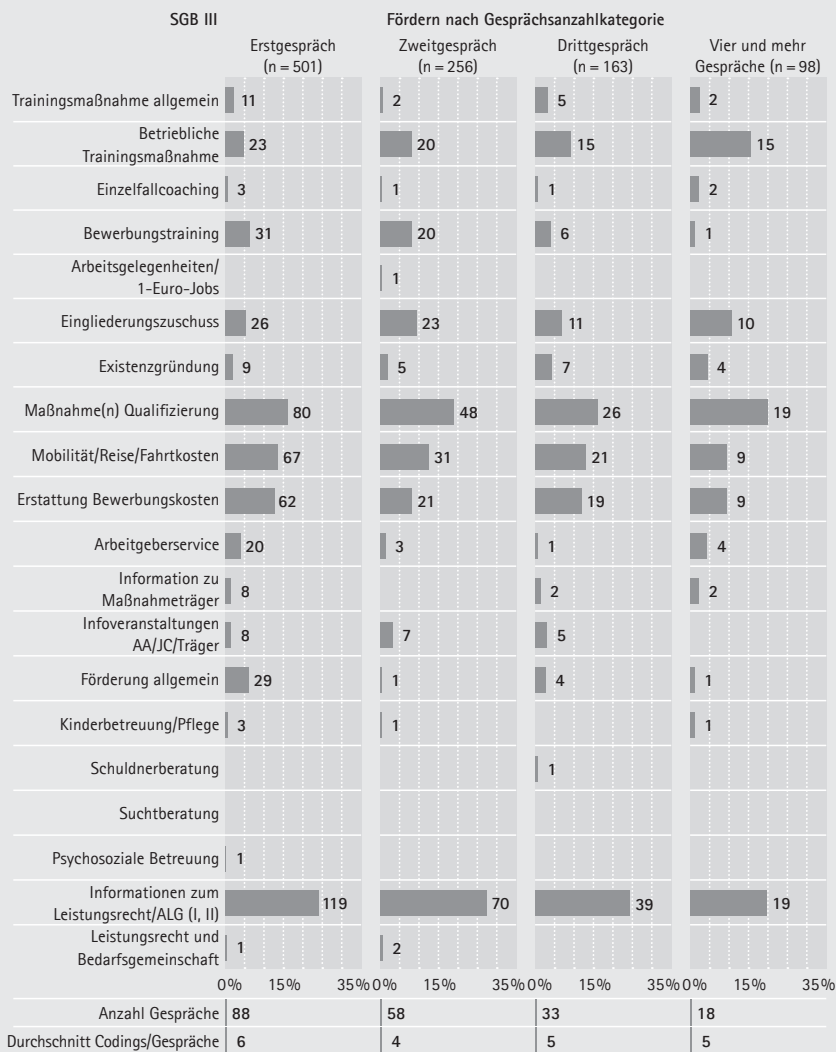
Im Rahmen der Besprechung der Stellenangebote wird nur im Ausnahmefall in den Folgegesprächen von den Fachkräften auf die Rechtsverbindlichkeit von Vermittlungsvorschlägen hingewiesen. Anders formuliert: Da es die Fachkräfte häufig bei der allgemeinen Formulierung „Das [Stellenangebot] gebe ich ihnen mit ...“ belassen, bleibt es für den Kunden (und den externen Beobachter) in diesen Fällen oft unklar, ob es sich um ein verbindliches oder ein unverbindliches Angebot handelt. Möglicherweise wird das Wissen um die Rechtsverbindlichkeit der Vermittlungsvorschläge von den Fachkräften vorausgesetzt, zudem ist die Verpflichtung zur Bewerbung auf den schriftlichen Ausdrücken vermerkt. Dies könnte den Verzicht auf die mündliche Vermittlung dieser wichtigen Information erklären. In den Erstgesprächen wurde zum Teil explizit darauf hingewiesen, wenn ein Stellenangebot unverbindlich erfolgt.

### 3.5.2 Arbeitsmarktpolitische Förderung SGB III

Die Besprechung von Förderinstrumenten ist weitgehend konstant über alle Gesprächskategorien, mit Blick auf die Themenhäufigkeit in Relation zur abnehmenden Anzahl der Gespräche ab dem Erstgespräch (Abbildung 13). Auf die Top-Themen

Weiterbildung und Kostenerstattungen von Mobilität/Bewerbungen folgen Trainingsmaßnahmen und Bewerbungstrainings sowie Eingliederungszuschüsse als am häufigsten angesprochene Maßnahmen. Außerhalb des SGB-III-Instrumentenkastens angesiedelte Maßnahmen wie Schuldner- und Suchtberatung, psychosoziale Betreuung und Förderung der Kinderbetreuung oder Pflege spielen erwartungsgemäß praktisch keine Rolle in Vermittlungsgesprächen dieses Rechtskreises. Stark hingegen über alle Folgegespräche hinweg bleiben die Thematisierungen leistungsrechtlicher Fragen.

Abbildung 13: Codings Themenblock Fördern nach Gesprächsanzahlkategorie SGB III



Anzahl Codings

Quelle: Codierte Gespräche. Abbildung aller Codes des genannten Themenblocks.

### Arbeitsmarktpolitische Förderung SGB III: Erstgespräche

Im SGB III bringen neun Kunden die Anfrage nach einer Weiterbildung als Gesprächsthema ein und drei Kunden erwägen von sich aus die Aufnahme einer Selbstständigkeit. Die Möglichkeiten für einen Eingliederungszuschuss werden nur von einem Kunden angefragt. Vier Kunden wollen über Konditionen für Reise- und Bewerbungskostenerstattung informiert werden. Zudem fragt ein Kunde, ob ein Darlehen für ein Auto gewährt werden könne, um jede Arbeitsstätte erreichen zu können. Andere Fördermöglichkeiten (Trainingsmaßnahmen, Bewerbungstraining etc.) werden von den Arbeitsuchenden nicht nachgefragt.

Die Hauptinitiative zum Aufzeigen der generellen Fördermöglichkeiten geht eindeutig von den Fachkräften aus. Sie informieren zunächst in praktisch jedem Gespräch über die Bedingungen der Reise- und Bewerbungskostenerstattungen (ab 2009 Vermittlungsbudget). Darüber hinaus schlagen sie in 17 Personenfällen ein unterstützendes Bewerbungstraining und in 20 Fällen eine (betriebliche) Trainingsmaßnahme vor (oder leiten diese Maßnahmetypen ein). Auch Eingliederungszuschüsse werden mehrfach als Förderoption angeführt.

Das Thema Weiterbildung wird von den Fachkräften im SGB III insgesamt in 26 Gesprächen eingeführt. Diese Thematisierungen sind teils allgemeiner und prospektiver Natur (etwa: Möglichkeiten der Weiterbildung im Folgegespräch ausloten), zum größeren Teil jedoch mit konkreten Anfragen oder Angeboten für spezifische Qualifizierungen verbunden. Hierunter fallen z. B. verschiedene Führerscheine (Bagger- und ‚großer‘ Lkw-Führerschein, Gabelstaplerschein), Angebote für CNC-Qualifizierung (bei Einstellungszusage), Fortbildung zum messtechnischen Assistenten sowie andere Maßnahmen im Metallbereich, oder auch SAP-Maßnahmen und Wirtschaftsenglisch im kaufmännischen Bereich.<sup>18</sup> Weiterbildung wird also von einem Teil der Fachkräfte durchaus bereits in Erstgesprächen aktiv angeboten. Dass dieses Angebot vor allem auf relativ marktnahe Personen (sog. Förderkunden) fokussiert wird, bestätigen die Ergebnisse der Kundengruppeneinstufung dieser Fälle. Ebenso klar dürfte sein, dass das Ausmaß des initiativ vorgeschlagenen Weiterbildungsangebots keine konstante Größe darstellt, sondern vom Umsetzungsstand der örtlichen Bildungszielplanung mit beeinflusst wird.

### Arbeitsmarktpolitische Förderung SGB III: Folgegespräche

Qualitativ geht es beim Kernthema Qualifizierung und Weiterbildung vor allem um konkrete Maßnahmenangebote, zum Teil geht es auch um die (für Folgegespräche

---

<sup>18</sup> Bei diesen Angeboten ist eine Arbeitsagentur besonders häufig vertreten.

vorgesehene) Nachbesprechung zuvor durchlaufener Maßnahmen. Im Gegensatz zum Rechtskreis SGB II spielt in den Folgegesprächen des SGB III das Thema Umschulung kaum eine Rolle. Lediglich in einem Fall wird eine Umschulung als unmöglich erachtet wegen Nichtvereinbarkeit mit der verfügbaren Kindertagesbetreuung; in einem weiteren Fall führt die Fachkraft aus, warum eine Umschulung in der Regel nicht förderungsfähig ist. Relativ häufig fordern Fachkräfte ihre Kunden zu eigenen Recherchen und Überlegungen auf, welche Weiterbildungen angeboten werden und sinnvoll sein könnten. Ebenso stellen verschiedene Fachkräfte recht häufig Weiterbildungen in Aussicht, sofern keine zügige Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt gelingt. Kontroversen treten zwischen Kunden und Fachkräften nicht auf.

Übertriebliche Trainingsmaßnahmen sind außer in der Form von Bewerbungstrainings (inklusive einiger weniger Einzelfallcoachings) in den Folgegesprächen kaum relevant (ca. 20 Bewerbungstrainings; andere Neuzuweisungen <10). Sehr viel häufiger (ca. 40-mal) wird hingegen in den Folgegesprächen von den Fachkräften über das Instrument betrieblicher Trainingsmaßnahmen informiert; dabei werden die Kundinnen und Kunden aufgefordert, Probearbeiten anzubieten oder zu suchen. Die Nachbesprechung von Probearbeiten findet sich hingegen nur für wenige Einzelfälle, offenbar wurden nur wenige realisiert.

Bei acht Personenfällen wird das Thema Existenzgründung/Selbstständigkeit in den Folgegesprächen berührt. Davon wird bei einem Fall die Selbstständigkeit im Erhebungszeitraum tatsächlich eingeleitet, bei einem zweiten Fall handelt es sich um eine mittelfristige, aber ernsthaft verfolgte Betriebsübernahme vom derzeitigen Chef des Kunden. Bei beiden Fällen ist die Thematik auch schon im Erstgespräch angesprochen worden. Bei den anderen Kunden bleiben die Überlegungen zur Selbstständigkeit unverbindlich und folgenlos; in zwei Fällen gründen sie zudem eindeutig auf wenig realistischen Annahmen.

Bei 20 Personen wird auch der Eingliederungszuschuss als mögliches Förderinstrument angesprochen, insbesondere bei älteren Kunden. Gelegentlich fragen Fachkräfte in weiteren Folgegesprächen nach, ob die Kunden wie besprochen diese Förderoption im Rahmen von Bewerbungen Arbeitgebern aktiv angeboten haben.

In den Folgegesprächen werden auch viel leistungsrechtliche Themenaspekte angesprochen. Die meisten Thematisierungen erfolgen dabei auch hier durch die Fachkräfte. Recht viele Thematisierungen der Fachkräfte beziehen sich auf die Meldung von Arbeitsaufnahmen, Nebenverdiensten und die Meldung anderer (auch) leistungsrelevanter Veränderungen. Nachfragen und Informationen zur Restlaufzeit von ALG I, zu einer möglichen Aufstockung durch ALG II und den Wechsel der Trägerzuständigkeiten je nach Leistungskonstellation sind ebenfalls häufige, wiederkehrende Thematisierungen der Fachkräfte. Wiederholt werden auch die institutionellen Konditionen bei längerer Arbeitsunfähigkeit und/oder Kranken-

hausaufenthalt erläutert. Informationen zu Arbeitslosengeld bei Weiterbildung werden in drei Fällen geleistet. Seitens der Kunden wird besonders häufig nach der Berechnung und Höhe der ALG-Leistungen gefragt, zum Teil im Zusammenhang mit Spezialaspekten (etwa Anrechnung von Abfindungen oder von nachträglichen Gehaltszahlungen). Auch die Konditionen für Nebenverdienste werden oft angesprochen. Vereinzelt Thematisierungen betreffen z. B. die Entgeltsicherung bei Älteren oder Sozialversicherung bei Selbständigkeit.

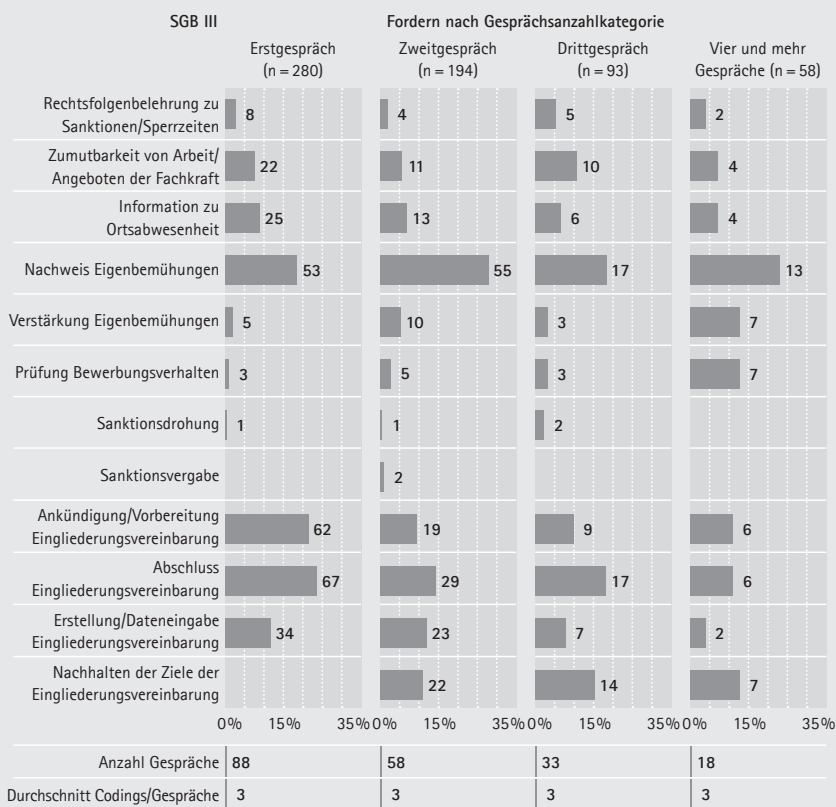
In der Gesamtschau bemühen sich die Vermittlerinnen und Vermittler, zu praktisch allen Themenaspekten zumindest eine verständliche Basisinformation zu geben, zum Teil gehen die Informationen bereits darüber hinaus. Hier macht sich die Fachlichkeit vieler gelernter Arbeitsvermittler/innen bemerkbar, die über die wichtigsten Aspekte des Leistungsrechts Kenntnisse besitzen und im operativen Geschäft einsetzen können (was im SGB II bemerkbar seltener der Fall ist). Trotzdem erfolgt natürlich letztendlich für spezifische Fragen der Verweis an die Leistungsabteilung.

### 3.5.3 Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB III

Die Thematisierung der fordernden Aktivierung bleibt im SGB III von den Erstgesprächen über die Folgegespräche konstant, ist aber wie im SGB II von allen Themenblöcken der quantitativ kleinste Bereich (Abbildung 14). Ohne die Top-Themen Nachweis von Eigenbemühungen und Gesprächsaktivitäten rund um die Eingliederungsvereinbarungen wäre der Bereich ‚Fordern‘ hier beinahe als marginal zu bezeichnen. Insbesondere Sanktionsdrohungen und Sanktionsvergaben erfolgen in Erst- und Folgegesprächen gleichermaßen selten (die zwei Sanktionen aus den Zweitgesprächen entsprechen knapp zwei Prozent aller Folgegespräche). Auch das kritische Nachfassen und Nachfragen in Bezug auf die Eigenbemühungen und Bewerbungsverhalten ist nicht häufig vertreten und betrifft im gesamten Feldverlauf 13 unterschiedliche Personen (bei 18 Codings).



Abbildung 14: Codings im Themenblock Fordern nach Gesprächsanzahlkategorie SGB III



Anzahl Codings

Quelle: Codierte Gespräche. Abbildung aller Codes des genannten Themenblocks.

## Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB III: Erstgespräche

### Zumutbarkeit, Eigenbemühungen, Sanktionen

Auch im SGB III verweisen Fachkräfte darauf, dass alle Möglichkeiten genutzt werden müssen, um die Beschäftigungslosigkeit zu beenden und dass Berufsschutz im Grunde nicht mehr vorhanden ist. Das Thema fällt aber nicht so häufig wie im SGB II. Insbesondere im SGB III wird die Frage der Zumutbarkeit in Einzelfällen auch von den Kunden thematisiert. Dabei handelt es sich zum Teil um allgemeine Nachfragen, welche Bedingungen als zumutbar gelten (z. B. ob eine Pflicht besteht, Zeitarbeitjobs anzunehmen), zu einem anderen Teil um konkrete Kundenaussagen, welche Jobs und Arbeitskonditionen für sie im Einzelfall keinesfalls infrage kommen. Die Fachkräfte gehen auf solche Statements zum Teil gar nicht oder auch

sanft belehrend ein; Gesprächskonflikte entzündeten sich an dieser Frage in den Erstgesprächen üblicherweise nicht.

Die SGB-III-Kräfte betonen zudem in verschiedenen Einzelfällen die klassischen Mitwirkungspflichten, d. h. Verfügbarkeit und aktive Arbeitsuche, im heutigen Fachjargon üblicherweise als Eigenbemühungen bezeichnet. Der Nachweis von Eigenbemühungen gehört thematisch zu den Gesprächsstandards. In der Praxis ist dabei das Aushändigen von Listen zum Eintrag der Bewerbungen in beiden Rechtskreisen sehr weit verbreitet. Ansonsten unterscheiden sich hier die rechtskreisspezifischen Praktiken. Im SGB III beschränken sich die Fachkräfte oft darauf, lediglich überhaupt den Nachweis der Eigenbemühungen zu verlangen, ohne eine Anzahl Bewerbungen festzulegen; die Festlegung einer bestimmten Bewerbungsanzahl ist – im Gegensatz zum SGB II – eher die Ausnahme.

Im SGB III gibt es bei den Erstgesprächen in einem Fall eine konkrete Sanktionsdrohung, in vier weiteren Fällen stehen zudem (bis zur endgültigen Klärung vorläufige) Sperrzeiten aufgrund von Eigenkündigung bzw. arbeitsrechtlicher Auseinandersetzungen im Raum.

### **Eingliederungsvereinbarungen**

Eingliederungsvereinbarungen bilden auch im SGB III ein Standardelement und werden in der überwiegenden Mehrheit der Erstgespräche in den Arbeitsagenturen abgeschlossen. Hierbei wird zumeist der Abschluss der Eingliederungsvereinbarung als ‚Zusammenfassung‘ des Gesprächs bezeichnet und begründet, ohne weitere Erläuterungen zu unterbreiten. Eine ausführliche Thematisierung der Eingliederungsvereinbarungen, die Ergebnisse aus Beobachtungen und Dokumentenanalyse integriert, findet sich in Kapitel 4.5.

### **Fordernde Aktivierung und Sanktionierung SGB III: Folgegespräche**

#### **Zumutbarkeit, Eigenbemühungen, Sanktionen**

Zum Thema Zumutbarkeit werden für 15 Personen im Rahmen der Folgegespräche Informationen zu den einschlägigen Regeln für die räumliche Mobilität im Tagespendelbereich und zu den hinzunehmenden Gehaltsabschlägen vermittelt. Beschwerden, Diskussionen oder Kontroversen zu diesen Regeln sind selten. Insbesondere ein Migrant aus Kasachstan pocht allerdings sehr vehement auf sein Recht, Lohnabschläge nur genau innerhalb der festgelegten Margen akzeptieren zu wollen.

Sehr häufig und für über 30 Personenfälle wird der Nachweis von Eigenbemühungen thematisiert, in vielen Fällen in allen sukzessiven Folgegesprächen. In den

meisten Fällen geht es um die Überprüfung der geforderten Nachweise, zum Teil mit expliziter Bezugnahme zum vorherigen Gespräch. In wenigen Fällen erfolgt die Aufforderung zur schriftlichen Nachweisführung erstmalig in einem Folgegespräch. In einigen Fällen finden Erinnerungen oder Ermahnungen statt, vereinbarte, aber zum Termin ausgebliebene Belege der Eigenbemühungen nachträglich vorzunehmen, diese Verpflichtung einzuhalten und spätestens bis zum nächsten Termin einen korrekten Nachweis vorzulegen. Ausdrückliche Forderungen, die Eigenbemühungen zu verstärken, werden von den Fachkräften nicht besonders häufig erhoben, in ein paar Fällen dann aber umso nachdrücklicher (insbesondere wenn die Erschöpfung des ALG-I-Anspruches nahe zu rücken droht).

Eine Sanktionsdrohung erfolgt in einem Fall für die mögliche Wiederholung eines Meldeversäumnisses, in einem zweiten Fall für den möglichen Wiederholungsfall, sich nicht auf Vermittlungsvorschläge zu bewerben. Die zwei Sanktionen jeweils im Umfang von einer Woche Sperrzeit ergeben sich aus Meldeversäumnissen und werden in beiden Kundenfällen nur kurz feststellend angesprochen.

#### 3.5.4 Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB III

Die Kernaspekte des Profiling und zur Anlage des Kundenprofils werden schwerpunktmäßig ganz eindeutig bei den Erstgesprächen ausführlich abgehandelt, die Themenhäufigkeit dieser Aspekte sinkt danach in den Folgegesprächen beträchtlich (Abbildung 15). Kein anderer Themenblock verliert in den Folgegesprächen soviel an relativem Gewicht wie dieser. Kontinuierliche Themen aus diesem Block sind die Besprechung der (regionalen) Arbeitsmarktlage und -chancen, räumliche Mobilität (inklusive Führerschein) und vor allem das Top-Thema der Besprechung und Entwicklung der Zielperspektive.

Abbildung 15: Codings im Themenblock Profiling nach Gesprächsanzahlkategorie SGB III



## Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB III: Erstgespräche

### Praxis des Profilings

Im SGB III beschränkt sich der Profilingprozess im Rahmen des Kundenkontakts praktisch vollständig auf den ersten Schritt der Erstellung und Pflege des Bewerberprofils; der zweite Profilingsschritt der Feststellung des Handlungsbedarfs und der Festlegung einer Kundengruppe wird so gut wie nie im Beisein der Kundin oder des Kunden angesprochen – auch wenn die Fachkraft diesen Vorgang implizit schon während des Gesprächs vorgenommen haben kann. Die SGB-III-Fachkräfte erläutern auch nicht – in deutlichem Kontrast zu ihren SGB-II-Kolleginnen und -Kollegen – dass sie prinzipiell so eine Chanceneinschätzung vornehmen müssen.

Sie beschränken sich darauf, ihre Kunden auf die Erstellung, Aufnahme, Erschließung, Über- oder Aufarbeitung des Bewerberprofils als notwendige bzw. anstehende Gesprächskomponente hinzuweisen. Ein kleinerer Teil der Fachkräfte spricht statt vom Bewerberprofil oder Profil von der Durchsicht der Daten, meint aber denselben Sachverhalt. In einem beachtlichen Teil der Erstgespräche finden sich entsprechende Passagen (siehe Box 3 für einschlägige Beispiele). In einem weiteren Teil der Erstgespräche wird die Profilerstellung oder -anpassung ebenfalls vorgenommen, von den Fachkräften aber nicht ausdrücklich auf diesen Prozess hingewiesen.

#### Box 3:

Beispiele für die Thematisierung von Profiling und Bewerberprofil im SGB III  
(vier unterschiedliche Fälle)

„Wir machen ein sogenanntes Profiling. In jedem Unternehmen gibt es ja mittlerweile englische Begriffe. Das heißt, da wollen wir ein bisschen herausfinden, die schulischen Qualifikationen, Motivationen, Leistungsfähigkeit, und da können wir das direkt schon reinschreiben.“

„... zum Beispiel würde ich ganz gerne mit Ihnen ein sogenanntes Profiling anlegen; dieses Profiling gibt uns ein bisschen so einen Anhalt, was Sie gelernt haben, was Sie tun, um zu gucken, in welche Richtung können wir Sie unterstützen, wenn Sie in der Leistung sind. Einverstanden?“

„Was wir jetzt hier noch machen, ist Ihr Profiling. (K: Hm.) Profiling heißt: Wie gut Sie [sind], wie ich Sie einschätze.“

„Jetzt sieht es so aus, wir haben hier das Profiling, was wir bearbeiten müssten. (K: Mhm.)

Werdegang, habe ich gesehen, ist soweit bearbeitet bei Ihnen. Profiling, das heißt, das ist unsere Einschätzung von Ihnen. (K: Ja.) Dann werden wir im Anschluss gucken, was wir machen können.“

Die Informationen zum elektronisch verarbeiteten Bewerberprofil sind insgesamt im SGB III um einiges ausführlicher als im SGB II.<sup>19</sup> Im SGB III wird insbesonde-

19 So unterscheiden in einigen Gesprächen die Vermittler/innen dezidiert die zwei Elemente des Bewerberprofils im Internet: „Damit haben wir jetzt den ersten Teil des Bewerberprofils fertig. Das ist auch der größere Teil. Da der erste Teil „ich biete“ heißt. Heißt der zweite Teil logischerweise „ich suche“. Und da ist die erste Rubrik, da geht es halt um die möglichen Tätigkeiten.“

re die Anlage und die Pflege des Bewerberprofils regelmäßig mit Informationen zur Internetveröffentlichung und zur Pflege dieses Profils durch den Kunden selbst im Rahmen eingeräumter Zugriffsrechte verknüpft. Wie oben schon erwähnt (Abschnitt 3.4.4), ist dieser Teilaspekt ein SGB-III-Spezifikum, das aufgrund seiner relativen Häufigkeit durchaus als Gesprächsstandard bezeichnet werden kann. Im SGB II spielt dieser Aspekt dagegen nur eine untergeordnete Rolle, was sich auch in den Codinghäufigkeiten für die Themen Kundenprofil/Profiling allgemein und Veröffentlichung Bewerberprofil niederschlägt.

Die Abfrage und Einschätzung der Qualifikation (Schule, Ausbildung, Zusatzqualifikationen) und die Erfassung oder Ergänzung des beruflichen Werdegangs sowie die im Zwiegespräch ermittelte Gewichtung der beruflichen und sonstigen Qualifikationen und Kompetenzen bilden die mit Abstand umfänglichsten Teile der Bearbeitung des Bewerberprofils. Die Fragen zur Klärung von Kündigungsgründen oder Weiter-/Wiederbeschäftigungsoptionen<sup>20</sup>, Motivation und beruflichen Mobilität (räumlich, zeitlich) sind im Gegensatz zu diesen Themenblöcken häufig sehr schnell, mitunter in wenigen Sätzen abgehandelt.

Insbesondere die Abfrage und Gewichtung der beruflichen Kenntnisse zeichnet sich in einer ganzen Reihe von SGB-III-Erstgesprächen durch sehr hohe Ausführlichkeit aus, was mit den Merkmalen des VerBIS-Systems zu erklären ist. In VerBIS sind die einzelnen Berufe oder Berufsbilder mit fachlichen Einzeltätigkeiten/-kompetenzen hinterlegt, deren Beherrschung in der Regel durch die Fachkraft mündlich abgefragt wird. Im Zuge der Abfrage dieser beruflichen Kompetenzlisten wird sodann auch die Ausprägung dieser Fähigkeiten anhand der Vorgaben „vorhanden“, „gut“, „sehr gut“, oder „hervorragend“ in das System eingetragen, wobei es die Kundin/der Kunde ist, die/der die entsprechende Gewichtung wählt.

Ein vorgeschriebenes Standardelement des BA-Profilings zielt auf den Punkt Leistungsfähigkeit/Gesundheit. Interessanterweise erfolgen die Erstthematisierungen der Fachkräfte zu diesem Thema tatsächlich praktisch ausschließlich im Rahmen der Vorgaben zur Profilpflege. Im Kontext Gesundheit sei darauf hingewiesen, dass auch in der SGB-III-Stichprobe einige wenige Fälle mit ernsthaften (Mehrfach-)Erkrankungen vorliegen. In mehreren Fällen ist die Prüfung der Erwerbs- und Eignungsfähigkeit durch ärztliche Gutachten ein Thema. Im SGB III läuft die ärztliche Eignungsbegutachtung für eine spezifische Tätigkeit teilweise parallel zur laufenden Stellensuche.

20 Kündigungsggrund und Wiedereinstellung sind in einigen Fällen allerdings auch Gegenstand ausführlicher Erörterungen.

## Profiling und Zielfindungsprozess

Im SGB III erfolgt eine Zielthematisierung und/oder -festlegung häufig nur im Rahmen oder jedenfalls vor allem im Kontext des Anlegens oder der Pflege des elektronisch gespeicherten Bewerberprofils in VerBIS. Regelmäßig fragen die Fachkräfte bei ihren Kundinnen und Kunden ab, welche drei Berufe in das Bewerberprofil aufgenommen werden sollen, denn auf diese drei Berufe, und nur auf diese, sollen danach die Unterstützungsaktivitäten der Arbeitsagentur (insbesondere Matchingsuchläufe) ausgerichtet werden, aber auch die Eigenaktivitäten der Kundin/ des Kunden sollen sich hieran orientieren (worauf etwa entsprechende Passagen in Eingliederungsvereinbarungen hinweisen). Hier liegt ein echter Standard der Arbeitspraxis vor.

In den Fällen, in denen eine Zielbestimmung vornehmlich als Festlegung der ‚Suchberufe‘ erfolgt, wird das Ziel der (schnellstmöglichen) Arbeitsaufnahme zum Teil gar nicht explizit thematisiert, das heißt, eigentlich gibt es für diese Fälle häufig keinerlei Zieldiskussion. Implizit scheint für die Fachkraft, aber auch die Kundin/ den Kunden dieses Ziel festzustehen oder erscheint den Beteiligten möglicherweise so selbstevident, dass sie es nicht für nötig befinden, dieses Ziel zunächst explizit und dezidiert zu formulieren oder zu benennen, bevor es an die Ausgestaltung dieses Ziels (in Form von Berufsbezeichnungen) geht. Auf der Handlungsebene des Gesprächs entsteht so der Eindruck des – stillschweigenden – Einvernehmens oder der Übereinstimmung von Kunde und Fachkraft über das Ziel (ähnlicher Befund auch im SGB II). In einer bestimmten Anzahl an Fällen mag dies auch völlig unproblematisch sein (aufgrund von Marktnähe, Motivation und Berufsvorstellung der Kunden). Dennoch ist der Verzicht auf eine verbal ausgedrückte Zielbestimmung beratungssystematisch ein Versäumnis.

## Profiling und Pflege des Kundenprofils SGB III: Folgegespräche

In den Folgegesprächen findet in der Regel keine umfassende Datenerhebung und -aufnahme und kein Profiling wie in den Erstgesprächen statt, gleichwohl spielen die Themen der Zielbestimmung und/oder Zielanpassung in den Folgegesprächen eine große Rolle.

Bei der Besprechung der Zielperspektive berichtet ein Teil der Kunden von mehr oder minder konkreten Einstellungszusagen. Bei relativ verbindlichen Einstellungszusagen werden Überbrückungsmaßnahmen besprochen, bei unverbindlicheren Einstellungszusagen warnen Fachkräfte im Einzelfall, sich nicht allein darauf zu verlassen. Eine genauere Festlegung der Zielperspektive unterbleibt, wenn die Entwicklung anderer Faktoren eine Rolle spielt (etwa ein arbeitsrechtlicher Ge-

richtstermin, gesundheitliche Genesung oder der saisonale Arbeitsmarkt). Auch die Entwicklung von Vorstellungsgesprächen und Probearbeit wird abgewartet, bevor weitere Schritte eingeleitet werden. Bei einem Teil der Kunden fragen die Fachkräfte explizit nach beruflichen Alternativen („Was können Sie sich sonst noch vorstellen?“), bestätigen oder verändern die Zielberufe im Bewerberprofil je nach Gesprächsverlauf.

Vor allem im Kontext der Besprechung von Stellenangeboten wird zudem auch in Folgegesprächen häufig nochmals der aktuelle Stand der räumlichen Mobilitätsfähigkeit (Führerschein, PKW oder ÖPNV) und -bereitschaft (regionaler Suchradius) abgefragt. Häufig werden bei der Besprechung der Stellensuche auch die verschiedenen saisonalen Einflüsse auf die Erfolgchancen thematisiert, die Fachkräfte verwenden Hinweise auf zukünftige Besserung der Lage teils zur Motivation ihrer Kundschaft, teils zur Begründung der aktuellen Stellensituation.

### **Persönliche Meinungs- und Stimmungsäußerungen der Kunden**

In den Erst- und den Folgegesprächen sind auch diverse persönliche Äußerungen der Kunden enthalten, die zum Teil eher indirekt an den thematischen Gesprächskontext angebunden sind. Die Formulierung solcher persönlicher Meinungen, Wünsche und Befindlichkeiten der Kundinnen und Kunden findet im SGB III insgesamt ca. 120-mal statt und betrifft 35 Personen bei den Erst- und 23 Personen bei den Folgegesprächen. Persönliche Äußerungen sind im SGB III also etwas seltener als im SGB II.

In den Erstgesprächen sind Schilderungen beruflicher Erfahrungen unter den persönlichen Äußerungen mit Abstand am häufigsten. Dabei überwiegen negative Erfahrungen mit Arbeitgebern und im Zusammenhang mit Kündigungen. Einige Äußerungen beziehen sich auf die persönliche Eigeninitiative bei der Jobsuche und die Zuversicht, bald wieder Arbeit zu finden. In Einzelfällen werden aber auch schon in den Erstgesprächen deutliche Bedenken laut, dass eine Einstellung schwierig werden könnte. Sehr persönliche Aussagen zur familiären Situation sind die Ausnahme.

Bei den Folgegesprächen dominieren Klagen und Beschwerden zur Situation der Erwerbslosigkeit. Der Wunsch, endlich wieder in Beschäftigung zu kommen, wird von diversen Kunden betont. Traurigkeit, Hilf- und Mutlosigkeit und mitunter Verärgerung oder Wut aufgrund der Belastungssituation kommen zum Ausdruck. In einem Fall wettert ein Kunde vehement gegen die SGB-II-Gesetzgebung, in einem anderen Fall beschwert sich ein Kunde über das „Arbeitsamt“, meint jedoch die ARGE, mit der er wegen Leistungsfragen zu tun hatte. Auf der anderen Seite drückt ein Kunde explizit seine Zufriedenheit mit dem einen Beratungsgespräch aus, das sei vorher noch nie der Fall gewesen.



Ausführungen oder Klagen zum schlechten Gesundheitszustand finden sich bei den Folgegesprächen im Gegensatz zum SGB II nicht. Schilderungen (negativer) beruflicher Erfahrungen kommen in den Folgegesprächen des SGB III wesentlich seltener vor als bei den Erstgesprächen dieses Rechtskreises.

### 3.6 Rechtskreisübergreifende Zusammenfassung

Erstgespräche in der Vermittlungsberatung (oder, wahlweise für das SGB II: Integrationsberatung) sind in beiden Rechtskreisen durch ein sehr hohes Maß an Informationsfülle und Informationsverarbeitung geprägt und charakterisiert. Neben der oft umfänglichen Erhebung und Verarbeitung der Bewerberprofilaten umfasst die Informationsweitergabe der Fachkräfte an die Kunden die Vermittlung von Fakten und Wissensbeständen zu Rechtsgrundlagen und Prämissen der Leistungsgewährung, Förderung und der fordernden Aktivierung, den Möglichkeiten der Stellensuche im Allgemeinen und im Besonderen. Zudem werden konkrete Stellenangebote erörtert und schließlich Eingliederungsvereinbarungen abgeschlossen, in deren Zuge häufig noch weitere Zusatzinformationen (z. B. Rechtsfolgenbelehrung, falls noch nicht vorher erfolgt) gegeben werden. Kurz: Die in der Regel für ein Erstgespräch verfügbaren 45 bis 60 Minuten sind üblicherweise inhaltlich dicht gefüllt.

Inhalt und Ablauf der Erstgespräche werden rechtskreisübergreifend regelmäßig durch Vorgaben der Fachkräfte geprägt. Die dominanten Themenschwerpunkte betreffen zweifelsfrei Profiling/Bewerberprofil und Fragen der Zielperspektive. Die Pflege des Bewerberprofils und die Durchführung eines Profilings beinhaltet diverse Teilaspekte (Abfrage Stammdaten, Schule, Ausbildung, Qualifikationen nebst Ausprägungen, Erwerbsbiographie inklusive Kündigungs-/Beendigungsgrund des letzten Arbeitsverhältnisses, Mobilität, Motivation, Leistungsfähigkeit), deren Bearbeitung durchstandardisiert und rechtskreisübergreifend zwischen den Einrichtungen relativ ähnlich erfolgt (den zkt ausgenommen). Der Standardisierungs- und Detaillierungsgrad beim Thema Bewerberprofil/Profiling erscheint im SGB III etwas ausgeprägter als im SGB II, insbesondere in den Erstgesprächen beim Punkt Veröffentlichung des Bewerberprofils (ungeachtet derselben Fachanwendung VerBIS für Arbeitsagenturen und Arbeitsgemeinschaften).

Trotz der relativen hohen Standardisierung des Profilings erfolgt in beiden Rechtskreisen keine regelmäßige, systematische und explizit vorgenommene Zielbestimmung am Ende des Profilings. Vielmehr gibt es eine Reihe unterschiedlicher Praxisvarianten. In einigen Fällen erfolgt gar keine Zielbestimmung, in anderen ist die Zielbestimmung direkt, in anderen nicht unmittelbar an den Profilingprozess angebunden; es gibt Gespräche mit einmaligen, andere Gespräche mit mehrmaligen Zielfestlegungssequenzen. In manchen Erstgesprächen dient der Abschluss der

Eingliederungsvereinbarung als Vehikel, um eine (vorher oftmals nicht ausdrücklich erfolgte) Zielfestlegung formal vorzunehmen bzw. zu ‚bestätigen‘. Unter dem Gesichtspunkt der Beratungsdienstleistung, die eine bessere Einbeziehung der Kunden erwarten ließe, aber auch im Hinblick auf gesetzliche Vorgaben und selbstgesetzte Standards erscheint der wichtige Punkt der Zielperspektive in den Erstgesprächen insgesamt als zu unsystematisch und einseitig thematisiert.

Das thematische Standardmodul Stellensuche wird in Erstgesprächen regelmäßig umgesetzt, sofern nicht aus gesundheitlichen oder anderen Gründen die unmittelbare Arbeitsmarkterfügbarkeit eines Kunden massiv oder vollständig eingeschränkt ist. Es umfasst üblicherweise die Durchführung bzw. die Bekanntgabe der Ergebnisse eines Stellensuchlaufs, die Besprechung dieser (und gegebenenfalls anderer) Stellenangebote sowie der bisherigen Bewerbungsaktivitäten des Kunden. Beratungshinweise der Fachkraft zur Verbesserung der Bewerbungsaktivitäten erfolgen nur in einem Teil der Erstgespräche als Standardmodul (z. B. zur Nutzung des Internets), häufig jedoch situativ bzw. an die Kunden angepasst. Die Veröffentlichung des Bewerberprofils bildet ein spezifisches Standardmodul im SGB-III-Bereich.

Das Thema Förderung wird von den Fachkräften vornehmlich in drei Zusammenhängen thematisiert. Zum einen versuchen die Fachkräfte im Rahmen des Profiling, aktuellen oder möglicherweise anstehenden Förderungsbedarf zu ermitteln. Zum zweiten wird das Thema als allgemeine Information zu verschiedenen Fördermöglichkeiten angesprochen, wobei die Information zu bestimmten Instrumenten (wie der Kostenerstattung von Bewerbungs- oder Mobilitätskosten) praktisch standardmäßig, zu anderen Instrumenten hingegen eher kontextspezifisch erfolgt (z. B. Selbständigkeit, Eingliederungszuschüsse). Zum dritten wird das Thema Förderung den Kunden durch die Fachkräfte im Rahmen konkreter Vorschläge für bestimmte Maßnahmen nahegebracht; dies erfolgt offenkundig dann, wenn die Fachkraft bereits im Erstgespräch die Förderung eindeutig für sinnvoll und/oder notwendig einschätzt.

Durch die ratsuchenden Kunden wird Förderung zum Teil sehr allgemein, in einigen Fällen aber auch sehr konkret in Bezug auf bestimmte Instrumente angefragt. Am häufigsten ist rechtskreisübergreifend sicher die Anfrage auf eine Qualifizierung, zum Teil verbunden mit dem Wunsch auf eine vollständige berufliche Neuorientierung (Ausbildung, Umschulung).

Für die Themenmodule Förderung und fordernde Aktivierung gibt es auch Standardinformationssequenzen (bei Förderung insbesondere Vermittlungsbudget bzw. Erstattung der Reise- und Bewerbungskosten; bei fordernde Aktivierung: Rechtsfolgenbelehrungen zu Pflichten und Sanktionen), die allerdings zum Teil in die Erstellung bzw. den mündlichen Vortrag zur Eingliederungsvereinbarung eingebun-

den sind. Viele weitere Thematisierungen des Förderns (z. B. personenspezifische Weiterbildung) und des Forderns (z. B. Gesundheit und Zumutbarkeit) erfolgen darüber hinaus fallspezifisch und bilden in diesem Sinn keine Standardmodule.

Der Komplex der fordernden Aktivierung spielt in den 166 Erstgesprächen im Erwachsenenbereich als Gesprächsthema mit konkretem Bezug zum Verhalten des jeweiligen Kunden insgesamt eine nicht so zentrale Rolle. Wichtige Punkte der fordernden Aktivierung, die zum Teil auch im Rahmen des Themenkomplexes Stellensuche besprochen werden, bilden allerdings die Zumutbarkeit und Mitwirkungspflichten, ebenso wie die Erstellung von Eingliederungsvereinbarungen. Insbesondere im SGB II betonen die Fachkräfte zum Teil stark die gesetzliche Ausrichtung auf die zügige Beendigung der Hilfebedürftigkeit. Auch der Nachweis von Eigenbemühungen gehört in beiden Rechtskreisen thematisch zu den Gesprächsstandards. Diese Themenaspekte gehen sehr häufig als monologische Informationsübermittlung der Fachkraft in die Gespräche ein. Zu diesen Punkten referieren die Fachkräfte zum Teil in hoher Ausführlichkeit die einschlägigen Punkte und binden hier die Kunden lediglich/allenfalls über Verständnissrückfragen („Fragen hierzu?“) ein.

Offene Themenkontroversen sind in den Erstgesprächen die klare Ausnahme. Zwar kommen in einem Teil der Gespräche unterschiedliche Zielvorstellungen explizit zur Sprache, die Fachkräfte verfolgen aber häufiger einen Weg der argumentativen Zurückhaltung, statt es auf eine Gesprächskontroverse bereits im Erstgespräch ankommen zu lassen. Einige Fachkräfte, insbesondere im SGB III, verfolgen die explizite Strategie, Fragen der beruflichen Perspektivenänderung erst ab dem Zweitgespräch zu thematisieren, auch wenn bereits im Erstgespräch bestimmte (potenzielle) Probleme in der Zielorientierung der Kunden erkennbar waren. Dies belegen Aussagen aus den Nachinterviews mit den Fachkräften. Zum Beispiel vermeiden es Fachkräfte im SGB III in den Erstgesprächen, Druck in Richtung Aufnahme von Zeitarbeit aufzunehmen oder bei bestimmten Kunden bereits die Mobilitätsbereitschaft offensiv zu hinterfragen. In einer ganzen Reihe der Erstgespräche sind jedoch bereits (potenzielle) Zieldivergenzen zwischen Kunden und Fachkräften erkennbar.

Trotz der vorhandenen Vorgaben und Standardisierung der zentralen Themenblöcke (inklusive der typischen Sequenzfolge von Profiling, Stellensuche, Eingliederungsvereinbarung) sowie der thematischen Dichte liegt für die Grundgesamtheit der Erstgespräche (rechtskreisspezifisch und rechtskreisübergreifend) keine völlig homogene Gesprächsstruktur vor. Anders formuliert sind viele Fachkräfte in den Erstgesprächen offenkundig bereit und in der Lage, den Gesprächsablauf flexibel zu handhaben, falls dies für nötig oder sinnvoll befunden wird. Das Eingehen auf Kundeneingaben und auf im Gespräch als wichtig erkannte Themenaspekte (etwa: leistungrechtliche Klärungen) ist dabei der maßgebliche Faktor.

In den Folgegesprächen sinkt rechtskreisübergreifend die Bedeutung des Themas Profiling/Bewerberprofil erheblich, nicht jedoch das Thema der Zielperspektive. In der Themenbearbeitung bleibt der Aspekt der Stellensuche stabil hoch und der Aspekt der fordernden Aktivierung stabil schwach vertreten. In beiden Rechtskreisen werden überdies auch in den Folgegesprächen häufig leistungsrechtliche Fragen berührt.

Beim Themenbereich der Förderung liegt der Schwerpunkt der Erörterungen in den Folgegesprächen in beiden Rechtskreisen bei FbW und betrieblichen Trainingsmaßnahmen. Kundenanfragen auf Umschulung und ihre Ablehnung finden sich in einigen Fällen im SGB-II-Bereich, aber nur einmal im SGB III. Auch Kontroversen zwischen Fachkraft und Kundin/Kunde zu den Alternativen Arbeiten/Erwerbstätigkeit vs. Ausbildung bzw. Weiterbildung treten lediglich im SGB II auf.

Von den Problemlagen Kinderbetreuungsprobleme, Ehe-/Beziehungsprobleme, Geld-/Schuldenprobleme, Suchtprobleme, psychosoziale und sonstige soziale Probleme sowie Pflegeverantwortung sind im SGB II immerhin zwei Fünftel und im SGB III ein Fünftel aller Kundinnen und Kunden der Stichprobe dieser Studie betroffen. Die Besprechung dieser Problemlagen nimmt in der Gesamtschau der beobachteten Gespräche jedoch keinen großen Raum ein, auch nicht im SGB II.

## 4 Prozesse der Beratung im Zeitverlauf

In der Prozessanalyse dieses Kapitels werden vor allem verschiedene Ergebnisse aus der qualitativen Inhaltsanalyse der Beobachtungen beleuchtet, es werden aber auch in größerem Umfang Ergebnisse der Dokumentenanalyse verarbeitet. Zentrale Untersuchungsaspekte im inhaltsanalytischen Kontext sind:

- Thematisierungen und Responsivität,
- Zielfindungs- und Zielanpassungsprozesse,
- Prozesse der Gesprächszusammenfassung,
- die Eingliederungsvereinbarung im Beratungsprozess.

Die hierzu nachfolgenden Analysen beziehen sich zumeist auf die Grundgesamtheit der Kundenstichprobe von 166 erwachsenen Kundinnen und Kunden ab 25 Jahren. Im Abschnitt zu den Eingliederungsvereinbarungen sind zur Ergänzung der Inhaltsanalyse umfangreiche dokumentenanalytische Auswertungen für die Kundinnen und Kunden an 15 berücksichtigten BA-Einrichtungen<sup>21</sup> integriert.

Die untersuchten Gespräche bilden zwar den Kernbereich der Dienstleistungsprozesse in der Vermittlungs- und Integrationsberatung; die Dienstleistungspro-

---

21 Für die Einrichtung des zugelassen kommunalen Trägers lagen keine Eingliederungsvereinbarungen vor.

zesse umfassen jedoch weitere flankierende Elemente. Im Folgenden referieren wir (zusätzlich zur Inhaltsanalyse) auch Art und Umfang der VerBIS-Dokumentation als relevanten Teil der Dienstleistungsprozesse in der Vermittlungs- und Integrationsberatung der 15 an der Studie beteiligten Arbeitsagenturen und ARGEen.

Einleitend steht vorweg eine zusammenfassende Beschreibung von Kontextbedingungen und -prozessen der beobachteten Beratungsgespräche. Dabei werden zunächst die Kundengruppen und Betreuungsstufen sowie deren Wechsel in den Blick genommen. Ferner werden dann wichtige Rahmenbedingungen der Beratungsgespräche vorgestellt, darunter auch die Dauer der Beratungsgespräche und zeitliche Abstände zwischen den Beratungsgesprächen. Im Rahmen von Kontextbedingungen kommt den Kundengruppen und Betreuungsstufen ein hoher Stellenwert zu. Denn aus der Zuordnung zu Betreuungsstufen und Kundengruppen folgt in der Regel die weitere Vorgehensweise im Rahmen des Vermittlungs- und Beratungsprozesses.

Die für den folgenden Abschnitt verwendeten Datenquellen sind einerseits Erhebungsprotokolle der Beobachtungen, andererseits Informationen aus den VerBIS-Vermerken der Bundesagentur für Arbeit.

## 4.1 Kontextbedingungen der Beobachtungen

### 4.1.1 Kundengruppen und Betreuungsstufen laut VerBIS

In diesem Unterabschnitt werden Ergebnisse zu den Kundengruppen- und Betreuungsstufenwechseln innerhalb des relevanten Erhebungszeitraums referiert, die sich auf die Analyse der vorliegenden VerBIS-Vermerke der Bundesagentur für Arbeit stützen. Die Betreuungsstufen und Kundengruppen sind relevante Kontextvariablen, weil sich seinerzeit aus ihnen die Handlungsprogramme und Integrationsstrategien, also die Behandlung der Kundinnen und Kunden im Beratungsprozess, ergeben sollte (vgl. dazu auch Kapitel 1.5). Alle Festlegungen oder Wechsel der Kundinnen und Kunden an BA-Standorten werden mit dieser Datenbasis sicher erfasst. Betreuungsstufenwechsel wurden dabei nur bis zum 16. August 2009 ausgewertet, da die nachfolgenden Angaben zu Profillagen im Rahmen des Vier-Phasen-Modells der Integrationsarbeit nicht sinnvoll interpretiert werden können.

Tabelle 15 zeigt die Verteilung der Kundinnen und Kunden an den BA-Standorten unmittelbar nach der ersten Beobachtung. Bei einigen Kundinnen und Kunden aus beiden Rechtskreisen ist die Zuordnung zu einer Kundengruppe bzw. Betreuungsstufe bei der ersten Beobachtung noch nicht erfolgt, bei ihnen ist als Kundengruppe *Zuordnung noch nicht erfolgt (N)* eingetragen. Dies kann daran liegen, dass die Fachkräfte die Festlegung versäumt haben oder noch nicht alle relevan-

ten Informationen für die Festlegung vorlagen oder die Fachkräfte die Festlegung nachträglich und nicht mehr am Tag der Erstbeobachtung erfasst haben. Bei jenen Kundinnen und Kunden mit der Kundengruppe *Zuordnung nicht erforderlich (Z)* wurden Integrationsbemühungen als nicht (mehr) erforderlich erachtet, weil ein Abgang aus dem Leistungsbezug bereits bevorsteht (z. B. Abgang in Arbeit, Rente oder Wehr- oder Zivildienst) oder in absehbarer Zeit eine Arbeitsaufnahme aus rechtlichen Gründen ohnehin nicht möglich erscheint (z. B. langfristige Erkrankung nach § 125 SGB III, bevorstehende Entbindung). Im SGB III war bei etwa einem Fünftel und im SGB II bei etwa einem Zehntel der Kundinnen und Kunden als Kundengruppe bzw. Betreuungsstufe *Zuordnung noch nicht erfolgt (N)* oder *Zuordnung nicht erforderlich (Z)* unmittelbar nach der Erstbeobachtung eingetragen.

Tabelle 15: Kundengruppen/Betreuungsstufen bei Erstbeobachtung

Kundengruppe bei Erstbeobachtung	Anzahl	Betreuungsstufe bei Erstbeobachtung	Anzahl
Kundengruppe SGB III (Zugangskunden)		Betreuungsstufe SGB II	
Marktkunde (1)	16	Integrationsnah (IN)	9
Beratungskunde „Aktivieren“ (2a)	16	Förderbedarf (IK)	27
Beratungskunde „Fördern“ (2b)	33	Stabilisierungsbedarf (IG)	26
Betreuungskunde (3)	<3	Integrationsfern (IF)	7
		Integriert, aber hilfebedürftig (I)	<3
Zuordnung nicht erforderlich (Z)	7	Zuordnung nicht erforderlich (Z)	3
Zuordnung noch nicht erfolgt (N)	11	Zuordnung nicht erfolgt (N)	8
Summe	85	Summe	81
Quelle: Eigene Auswertungen auf Basis der VerBIS-Datenabzüge der Bundesagentur für Arbeit für den Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 16.08.2009 für SGB-II-Kundinnen und -Kunden und bis zum 31.12.2009 für SGB-III-Kundinnen und -Kunden.			

Unter den SGB-III-Kundinnen und -Kunden der Stichprobe machten die *Beratungskunden „Fördern“ (2b)* die größte Gruppe aus. Diese Gruppe weist vor allem Handlungsbedarf im Bereich der Qualifikation und Fähigkeiten auf und ist in der Lage, entsprechende Angebote seitens der Agenturen für Arbeit wahrzunehmen. Aber auch *Marktkunden (1)* mit eher guten Integrationschancen und *Beratungskunden „Aktivieren“ (2a)* mit vorwiegendem Bedarf in den Bereichen Motivation, soziale Kompetenz, räumliche und zeitliche Mobilität sind noch in relevanter Anzahl in der SGB-III-Stichprobe vertreten. Hingegen waren unter den beobachteten SGB-III-Kundinnen und -Kunden kaum *Betreuungskunden (3)*, die sich durch besonders schlechte Integrationschancen auszeichnen.

Unter den SGB-II-Kundinnen und -Kunden waren die meisten am Tag der ersten Beobachtung der Betreuungsstufe *Förderbedarf (IK)* und der Betreuungsstufe *Stabilisierungsbedarf (IG)* zugeordnet. Diese beiden Gruppen werden als grundsätzlich

in den Arbeitsmarkt integrierbar eingeschätzt, allerdings erscheint eine Integration nur mit dem Einsatz arbeitsmarktpolitischer Instrumente möglich. Bei den Kundinnen und Kunden mit der Betreuungsstufe *Förderbedarf (IK)* werden weniger die persönlichen Lebensumstände berücksichtigt, während jene mit der Betreuungsstufe *Stabilisierungsbedarf (IG)* mit umfassenderen Maßnahmen an die Anforderungen eines Erwerbslebens herangeführt werden sollen (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2007: Kapitel 7).

Auf die übrigen Betreuungsstufen mit besonders guten bzw. besonders schlechten Arbeitsmarktchancen (*Integrationsnah (IN)* bzw. *Integrationsfern (IF)*) entfallen deutlich weniger Kundinnen und Kunden. Insgesamt hat es nur wenige Wechsel der Kundengruppen und Betreuungsstufen zwischen der ersten und der letzten Beobachtung gegeben. Diese Auswertungen wurden für alle Kundinnen und Kunden der 15 Einrichtungen mit BA-Beteiligung gemacht. Entsprechend konnten für Kundinnen und Kunden mit Fallbearbeitung in beiden Rechtskreisen sowohl Kundengruppen- als auch Betreuungsstufenwechsel in VerBIS verzeichnet sein. Die in VerBIS erkennbaren Wechsel waren nicht alle tatsächliche Wechsel. Z. T. haben die Fachkräfte die Zuordnung nachträglich, wenige Tage nach der ersten Beobachtung vorgenommen. Dies traf insbesondere auf die anfänglichen Wechsel der Kundengruppen und Betreuungsstufenwechsel *Zuordnung noch nicht erfolgt (N)* auf eine bestimmte Kundengruppe bzw. Betreuungsstufe zu. Vereinzelt konnten bei den Betreuungsstufen auch zwei Wechsel an einem Tag bei einer Kundin bzw. einem Kunden verzeichnet werden, die im Ergebnis den Verbleib in der ursprünglichen Betreuungsstufe bedeuteten.

Kundengruppenwechsel konnten insgesamt 21-mal in VerBIS festgestellt werden, darin sind vier Personen aus dem SGB II enthalten, die ursprünglich im SGB III rekrutiert worden waren. Die betroffenen Kundinnen und Kunden wurden jeweils nur einmal einer anderen Kundengruppe zugeordnet. Die meisten Kundengruppenwechsel betrafen die Veränderung von der Kundengruppe *Zuordnung noch nicht erfolgt (N)* auf die Kundengruppe *Beratungskunden „Fördern“ (2b)*. Die übrigen Wechsel erfolgten mehrheitlich in eine „schlechtere“ oder arbeitsmarktf fernere Kundengruppe, vor allem von der Kundengruppe *Marktkunde (1)* auf die Kundengruppe *Beratungskunde „Fördern“ (2b)*. Da zwischen der Erstbeobachtung und der Herabsetzung der *Marktkunden (1)* i.d.R. mehrere Monate lagen, könnten diese Wechsel dadurch motiviert gewesen sein, dass mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit die Arbeitsmarktnähe abgenommen hat. Die Herabsetzung der *Marktkunden (1)* könnte zusätzlich strategisch von den Fachkräften eingesetzt worden sein, damit sie die betreffenden Kundinnen und Kunden mit arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen gemäß der Handlungsprogramme fördern konnten. Hierfür spricht, dass die *Marktkunden (1)* auf die Kundengruppe *Beratungskunde „Fördern“*

(2b), und nicht zunächst auf die Kundengruppe *Beratungskunden* „Aktivieren“ (2a) gesetzt wurden. Dieser strategische Ansatz könnte auch Erklärung dafür sein, dass die Wechsel von der Kundengruppe *Zuordnung noch nicht erfolgt (N)* am häufigsten auf die Kundengruppe *Beratungskunde* „Fördern“ (2b) erfolgten.

Bei vier Kundinnen und Kunden gab es einen Wechsel auf die Kundengruppe *Betreuungskunde* (3). Dies erhöht somit nachträglich den bei Erstbeobachtungen zunächst sehr geringen Anteil der *Betreuungskunden* (3) in der Stichprobe.

Betreuungsstufenwechsel gab es im relevanten Zeitraum 32, wobei davon 21 Kundinnen und Kunden betroffen waren, darunter drei, die ursprünglich im SGB III rekrutiert worden waren. Die meisten Betreuungsstufenwechsel erfolgten zwischen den Stufen *Integriert, aber hilfebedürftig (I)* und *Förderbedarf (IK)* bzw. *Stabilisierungsbedarf (IG)*. Dabei gibt es mehrere Kundinnen und Kunden, die von z. B. *Stabilisierungsbedarf (IG)* zu *Integriert, aber hilfebedürftig (I)* und dann wieder zu *Stabilisierungsbedarf (IG)* gesetzt wurden. Unter Berücksichtigung der Zeiträume, in denen die Wechsel stattfanden, lagen hier aller Wahrscheinlichkeit nach kurzfristige, nicht bedarfsdeckende Beschäftigungen vor. Da die Kundinnen und Kunden mit zwischenzeitlicher Integration alle wieder auf die ursprüngliche Betreuungsstufe *Stabilisierungsbedarf (IG)* oder *Förderbedarf (IK)* zurückgesetzt wurden, könnte auch hier strategisches Verhalten der Fachkräfte vorliegen. Kundinnen und Kunden mit den Betreuungsstufen *Stabilisierungsbedarf (IG)* und *Förderbedarf (IK)* können besser mit arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen gefördert werden. Ansonsten hätten sie die Kundinnen und Kunden nach Rückkehr aus der Beschäftigung auch auf die „bessere“ bzw. arbeitsmarktnähere Betreuungsstufe *Integrationsnah (IN)* setzen können. Auch die bei Erstbeobachtung noch nicht festgelegten Betreuungsstufen wurden fast alle im weiteren Verlauf auf die Betreuungsstufen *Förderbedarf (IK)* und *Stabilisierungsbedarf (IG)* gesetzt.

Die vorgestellten Ergebnisse zu Kundengruppen- und Betreuungsstufenwechseln beziehen sich nur auf den begrenzten Beobachtungszeitraum von maximal 13 Monaten. Für diesen Zeitraum ergibt sich aus den nur selten vorgenommenen Kundengruppen- und Betreuungsstufenwechseln eher eine weitere Entfernung der Kundinnen und Kunden vom Arbeitsmarkt mit zunehmender Dauer im Leistungsbezug als Fortschritte im Hinblick auf die Arbeitsmarktintegration. Zudem liegt es nahe, dass die Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte die Zuordnung und Wechsel der Kundengruppen und Betreuungsstufen strategisch vornehmen, um gezielt bestimmten Kundinnen und Kunden Fördermöglichkeiten eröffnen zu können. Dies gilt für beide Rechtskreise.



#### 4.1.2 Ausgewählte Rahmenbedingungen der Beratungsgespräche

Aus den teilstandardisierten Erhebungsbögen der Feldteams für die Fallbeobachtungen sind weitere Kontext- und Rahmenbedingungen der beobachteten Beratungsgespräche zu entnehmen. Zu den räumlichen und interpersonalen Bedingungen der Kommunikation in den Beobachtungen ergibt die Auswertung, dass die Gespräche weit überwiegend – bei 414 der 430 Beobachtungen – in Einzelbüros stattfanden. In lediglich neun Fällen (und nur im Rahmen der SGB-II-Beobachtungen) wurden die Gespräche in Doppelbüros geführt. Für sieben Beobachtungsereignisse liegt dazu keine Angabe vor.

Für 410 der 430 Beobachtungen notierten die Feldteams, es habe diskrete Gesprächsbedingungen während des Beratungstermins gegeben. Lediglich für acht Beobachtungen – und ausschließlich im Kontext des SGB II – sei keine hinreichende Diskretion während des Gesprächsverlaufs gewährleistet gewesen.

Dabei hielten die Feldteams für 386 der 430 Beobachtungen, also fast 90 Prozent, eine insgesamt freundliche Atmosphäre fest. Nur für vier Beobachtungstermine wurde eine ausgesprochen negative Bewertung des Gesprächsverlaufs (als „unfreundlich“) aufgeführt. Für 40 Ereignisse wurde keine eindeutige Bewertung abgegeben (30), oder es lag keine Angabe vor (10). Die entsprechenden Charakterisierungen über die Gesprächsverläufe wurden stets unmittelbar nach der absolvierten Beobachtung durch die Feldteams notiert, sie spiegeln also direkte Eindrücke wider.

Weit überwiegend erfolgte während der beobachteten Gespräche die Datenaufnahme durch die Fachkräfte mittels PC-Dokumentation, in vielen Fällen auch ergänzt durch zusätzliche handschriftliche Notizen, welche die Fachkräfte parallel erstellten. Bei 18 Beobachtungen wurde berichtet, dass durch die Fachkräfte lediglich handschriftliche Notizen vorgenommen wurden, darunter elfmal im SGB II und siebenmal im Rahmen des SGB III. Zu weiteren 31 Beobachtungen – fast ausschließlich Folgegespräche, 18 im SGB II und 13 im SGB III – wurde berichtet, es habe gar keine schriftliche Dokumentation im Gesprächsverlauf durch die Fachkraft gegeben.

Im Verlauf von 63 Beobachtungen – 58 im SGB II und fünf im SGB III – gab es während des Gesprächsverlaufs fallbezogene Rückfragen der Fachkräfte bei anderen Kolleginnen und Kollegen innerhalb oder außerhalb der Einrichtung, vor allem bei Leistungsabteilungen oder bei „dritten“ Maßnahmeträgern.

Den Aufzeichnungen der Feldteams zufolge kam es nur in wenigen Fällen zu Sprach- oder Verständnisschwierigkeiten im Hinblick auf die deutsche Sprache. Dies war bei 21 Beobachtungen im SGB II und 16 Beobachtungen im SGB III der Fall. Diese Schwierigkeiten sind im Wesentlichen auf Migrationshintergründe bei Kundinnen und Kunden zurückzuführen.

### 4.1.3 Zeitliche Dauern der beobachteten Gespräche

Auf den Erhebungsbögen für die Fallbeobachtungen wurden auch die Beobachtungsdauern in Stunde und Minute eingetragen. Aus den Angaben lassen sich daher die Dauern der Beobachtungstermine in Minuten ermitteln. Entsprechende Angaben auf den Erhebungsbögen liegen für insgesamt 426 Beobachtungen vor. Sie beziehen sich naturgemäß auf die eigentlichen Beratungstermine, nicht jedoch auf vor- und nachgelagerte Bearbeitungen von Fällen (etwa im Rahmen der VerBIS-Dokumentation).

Tabelle 16: Durchschnittliche Beobachtungsdauern nach Typ Beobachtung und Rechtskreis

Typ Beobachtungen/ Rechtskreis	Beobach- tungen mit Dauer- angabe	Durch- schnitt- liche Dauer in Minuten	Minimum	Maximum	Stddev*
Erstbeobachtungen SGB II	n = 98	35,6	9,0	74,0	15,5
Zweitbeobachtungen SGB II	n = 67	27,9	8,0	82,0	14,4
Drittbeobachtungen SGB II	n = 41	29,4	7,0	55,0	12,2
Vier und mehr Beob. SGB II	n = 25	28,7	13,0	78,0	14,8
Erstbeobachtungen SGB III	n = 87	38,0	10,0	60,0	12,0
Zweitbeobachtungen SGB III	n = 57	26,8	5,0	170,0	21,7
Drittbeobachtungen SGB III	n = 33	27,2	5,0	90,0	15,3
Vier und mehr Beob. SGB III	n = 18	29,4	5,0	51,0	13,4

\* Standardabweichung.

Quelle: Erhebungsbögen für Fallbeobachtungen; Basis: Beobachtungen.

Die durchschnittlichen Beobachtungsdauern unterscheiden sich zwischen den Rechtskreisen nur unerheblich. Im Rechtskreis SGB III hatten Erstbeobachtungen mit durchschnittlich 38 Minuten eine leicht höhere Dauer als im SGB II mit durchschnittlich gut 36 Minuten. Dies änderte sich auch im weiteren Beobachtungsverlauf nicht. Nach den Erstbeobachtungen sanken in den Fallverläufen jeweils die Gesprächsdauern und blieben sowohl im SGB II als auch im SGB III vergleichsweise stabil mit durchschnittlich einer knappen halben Stunde.

Betrachtet man alle 426 Beobachtungen, für die eine Angabe vorliegt, so liegt der Anteil von Gesprächen, die weniger als 30 Minuten dauern, bei insgesamt 214 Fällen oder 50 Prozent aller Beobachtungen. Sehr kurze Gespräche (mit bis zu 10 Minuten) treten hierunter in lediglich 14 Fällen oder drei Prozent der Ereignisse auf. Für 74 Beobachtungen (oder 17 Prozent) ist eine Dauer zwischen zehn und 20 Minuten zu ermitteln. Zwischen 20 und 30 Minuten dauerten weitere 127 Beobachtungen. 197 Beobachtungen (oder 46 Prozent aller Beobachtungen

mit Dauerangabe) dauerten zwischen 30 und 59 Minuten. Nur 15 Fälle (drei Prozent) dauerten über 60 Minuten.

#### 4.1.4 Gesprächsabstände als Performanzindikatoren

Neben den (eben betrachteten) eigentlichen Gesprächsdauern sind weitere zeitbezogene Aspekte für die Implementation und die Erfolgsaussichten der Beratungsprozesse der Agenturen für Arbeit und der SGB-II-Grundsicherungsstellen relevant. Im Folgenden möchten wir zwei solche Zeitfaktoren betrachten, wofür wir uns wiederum auf die Analyse der VerBIS-Vermerke für die Kundinnen und Kunden an BA-Standorten stützen. Der eine Zeitfaktor und Indikator betrifft die Spanne bis zum ersten persönlichen Beratungsgespräch, der zweite Faktor/Indikator bezieht sich auf den durchschnittlichen Zeitabstand zwischen den Beratungsgesprächen.

##### Zeitspanne bis zum Erstgespräch

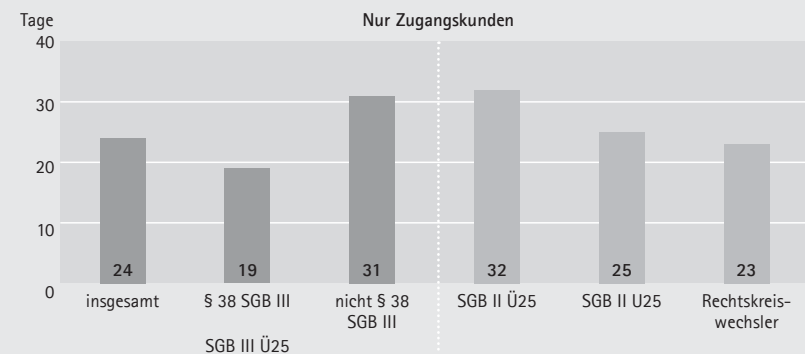
Die Zeitspanne nach der ersten Meldung bis zum ersten Beratungsgespräch ist unter Dienstleistungsgesichtspunkten deshalb relevant, weil aus Beschäftigung heraus oder in der frühen Phase einer Arbeitslosigkeit die Chancen am besten sind, um eine neue Beschäftigung zu finden. Für eine frühzeitige, angemessene (Beratungs- oder Maßnahmen-)Intervention sind lange Wartezeiten bis zum Erstgespräch daher möglichst zu vermeiden.

Abbildung 16 zeigt die Ergebnisse zur Dauer bis zum ersten Beratungsgespräch für die 128 Zugangskundinnen und -Kunden aus den acht Agenturen und sieben ARGE n. Dafür wurde die Anzahl der Tage zwischen dem individuell gesetzten Starttermin<sup>22</sup> für jede/n Zugangskundin und jeden Zugangskunden und der ersten Beobachtung ermittelt. Bei den in der Abbildung dargestellten Rechtskreiswechslerinnen und -wechslern handelt es sich um jene zehn Zugangspersonen, für die während der Beobachtungszeit in beiden Rechtskreisen eine Fallbearbeitung stattgefunden hat.<sup>23</sup> Diese Rechtskreiswechsler/innen sind nicht in den ausgewiesenen SGB-III- und SGB-II-Kundinnen und -Kunden enthalten.

22 Für „anfängliche Rechtskreiswechsler/innen“ mit Rechtskreiswechsel zwischen dem 01.08.2008 und der ersten Beobachtung wurde der Starttermin auf den Tag des ersten in den VerBIS-Vermerken erkennbaren Kontakts zum bei Erstbeobachtung zuständigen Träger gesetzt. Bei Zugangskundinnen und -kunden ohne Rechtskreiswechsel zwischen dem 01.08.2008 und der ersten Beobachtung wurde der Starttermin auf den Tag des ersten erkennbaren Kontakts zur Arbeitsverwaltung bzw. einer Grundsicherungsstelle gesetzt.

23 Rechtskreiswechsel während der Beobachtungszeit konnten anhand von Unterschieden zwischen dem im Feld festgestellten Rechtskreis der Erstbeobachtung, dem Rechtskreis von abgeschlossenen Eingliederungsvereinbarungen und der Festlegung einer Kundengruppe (SGB III) bzw. Betreuungsstufe (SGB II) ermittelt werden. Angaben zur Rechtskreiszugehörigkeit wurden aus den VerBIS-Vermerken zu bestimmten Stichtagen festgestellt.

Abbildung 16: Durchschnittliche Dauer bis zum ersten Beratungsgespräch in Tagen



Anmerkung: Ü25: 25 Jahre und älter bzw. abgeschlossene Berufsausbildung; § 38 SGB III: Kundinnen und Kunden, die sich vor Eintritt der Arbeitslosigkeit bei der Arbeitsagentur gemeldet haben (Job-To-Job-Kundinnen und -Kunden), festgestellt anhand der VerBIS-Vermerke; U25: bis 25 Jahre und keine abgeschlossene Berufsausbildung; wenn Rechtskreiswechsel während der Beobachtungszeit vorlag, keine Zuordnung zu den übrigen Subgruppen; Fallzahlen: SGB III Ü25 insgesamt: 82; SGB III Ü25 § 38: 48; SGB III Ü25 kein § 38: 34; SGB II Ü25: 33; SGB II U25: 3; Rechtskreiswechsler/innen: 10.

Quelle: Eigene Auswertungen auf Basis der VerBIS-Datenabzüge der Bundesagentur für Arbeit für den Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 31.12.2009

Im Vergleich der Rechtskreise hatten die Zugangskundinnen und -kunden im SGB III nach knapp dreieinhalb Wochen das erste Beratungsgespräch. Die SGB-II-Kundinnen und -Kunden ab 25 Jahre bzw. mit einer abgeschlossenen Berufsausbildung mussten acht Tage länger warten. Hier dürfte sich der schlechtere Betreuungsschlüssel im SGB II niederschlagen. Hingegen hat es bei den drei jüngeren SGB-II-Kundinnen und -Kunden bis 25 Jahre ohne abgeschlossene Berufsausbildung etwa genauso lange bis zum ersten Gespräch gedauert wie bei den untersuchten SGB-III-Kundinnen und -Kunden.

Differenziert danach, ob sich die SGB-III-Kundinnen und -Kunden gemäß § 38 SGB III frühzeitig arbeitsuchend gemeldet hatten oder ob sie zum Zeitpunkt der Meldung bei der Einrichtung bereits arbeitslos waren, zeigt sich ebenfalls ein Unterschied: Diejenigen mit frühzeitiger Arbeitsuchendmeldung hatten ihr erstes Beratungsgespräch früher.

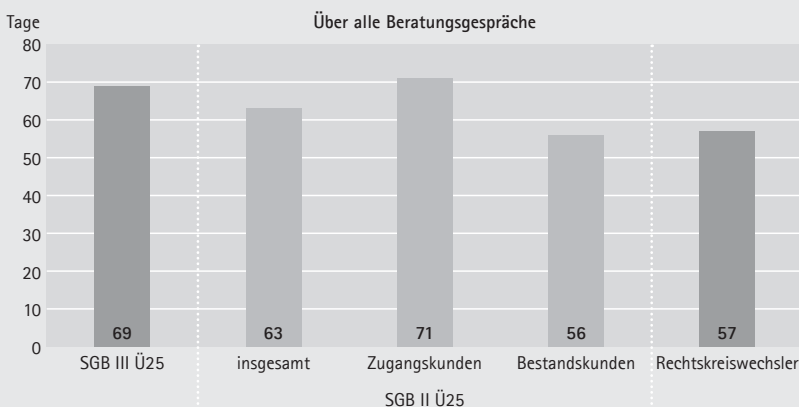
Im Geschlechtervergleich gibt es in beiden Rechtskreisen keine besonderen Unterschiede bei der Dauer bis zum ersten Beratungsgespräch. Die Herkunft spielt dagegen eine größere Rolle: Bei Kundinnen und Kunden, die nicht in Deutschland geboren worden sind, vergeht in beiden Rechtskreisen mehr Zeit bis zum Erstgespräch (im SGB III im Durchschnitt fünf Tage mehr, im SGB II sogar neun Tage mehr). Dies wird aber auch damit zusammenhängen, dass Migrantinnen und Migranten tendenziell eher in Großstädten wohnen (vgl. IAQ et al. 2009: Abschnitt D.1.3), dort die Fachkräfte mehr Kundinnen und Kunden betreuen müssen und jene im Vergleich länger auf Termine warten müssen.

Zugangskundinnen und -kunden, die mit Kindern unter 18 Jahren in einem Haushalt leben, erhielten in beiden Rechtskreisen schneller das erste Beratungsgespräch als jene ohne Kinder unter 18 Jahre im Haushalt. Der Abstand zwischen den beiden Gruppen ist im SGB II mit durchschnittlich 13 Tagen Unterschied deutlich größer als im SGB III mit drei Tagen Unterschied. Dabei gibt es allerdings keine Hinweise darauf, dass sich die Grundsicherungsstellen bevorzugt um diese „teuren“ Kundinnen und Kunden mit Kindern kümmern, damit diese möglichst schnell die Hilfebedürftigkeit überwinden. Erhebliche Unterschiede gibt es bei der durchschnittlichen Dauer bis zum Erstgespräch zwischen den 15 in die Untersuchung einbezogenen BA-Einrichtungen.

### Zeitlicher Abstand zwischen Beratungsgesprächen

Nach dem ersten persönlichen Beratungsgespräch ist im Rahmen der Dienstleistungserbringung auch die weitere Gesprächsdichte relevant. Eine zeitlich angemessene Taktung der Gespräche sollte Kontinuität und Verbindlichkeit der Dienstleistungsinteraktion sowie die vernünftige Nachhaltung eingeleiteter Maßnahmen sichern. Die in Arbeitsagenturen und Grundsicherungsstellen üblichen Kontaktdichtekonzepte knüpfen an solche Überlegungen an. Auch dürften regelmäßige Gespräche die Herausbildung eines guten Arbeits- und gegebenenfalls Vertrauensverhältnisses zwischen Kunde und Fachkraft begünstigen.

Abbildung 17: Durchschnittlicher Gesprächsabstand zwischen den persönlichen Beratungsgesprächen laut VerBIS



Anmerkung: Ü25: 25 Jahre und älter oder abgeschlossene Berufsausbildung; Fallzahlen der Gespräche: SGB III Ü25: 108; SGB II Ü25 insgesamt: 132; SGB II Ü25 Zugangskunden :68; SGB II Ü25 Bestandskunden: 64; Rechtskreiswechsler: 40; Auswertung für SGB II U25 (unter 25 Jahre ohne abgeschlossene Berufsausbildung) aufgrund von Datenproblemen nicht sinnvoll.

Quelle: Eigene Auswertungen auf Basis der VerBIS-Datenabzüge der Bundesagentur für Arbeit für den Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 31.12.2009.

Mithilfe der VerBIS-Vermerke wurde auch der durchschnittliche Gesprächsabstand zwischen den persönlichen Beratungsgesprächen für die Kundinnen und Kunden ermittelt.<sup>24</sup> Diese Berechnung wurde nicht über alle Kundinnen und Kunden, sondern über alle persönlichen Beratungsgespräche nach der ersten Beobachtung durchgeführt. Entsprechend fallen Kundinnen und Kunden mit mehreren in VerBIS erkennbaren persönlichen Beratungsgesprächen stärker ins Gewicht. Laut VerBIS gab es insgesamt für alle 166 Kundinnen und Kunden aus den 15 BA-Einrichtungen 282 Folgegespräche, die Anzahl beobachteter Folgegespräche beträgt 263.

Während die Dauer bis zum ersten Beratungsgespräch bei den SGB-III-Kundinnen und -Kunden noch kürzer war als im SGB II sind die Abstände zwischen den Beratungsgesprächen im SGB III im Durchschnitt um knapp eine Woche größer als bei den SGB-II-Kundinnen und -Kunden. Insbesondere die Bestandskundinnen und -kunden im SGB II haben im Durchschnitt die kleinsten Gesprächsabstände; mit ihnen findet im Schnitt alle acht Wochen ein persönliches Beratungsgespräch statt.

Zwar hatten die SGB-III-Kundinnen und -Kunden mit frühzeitiger Arbeitsuchendmeldung nach § 38 SGB III schneller ihr erstes Beratungsgespräch (s. o.), im Anschluss daran waren ihre Gesprächsabstände im Durchschnitt jedoch größer als bei den übrigen SGB-III-Zugangskundinnen und -kunden der Stichprobe (nicht in der Abbildung dargestellt). Diese Ergebnisse könnten damit zusammenhängen, dass insbesondere die arbeitsuchenden, noch nicht arbeitslosen Kundinnen und Kunden im SGB III noch eine größere Arbeitsmarktnähe aufweisen und entsprechend ein Folgetermin von den Fachkräften bewusst spät angesetzt wird.

Die Rechtskreiswechsler/innen während der Beobachtungszeit wiesen eine vergleichsweise hohe durchschnittliche Kontaktdichte an persönlichen Beratungsgesprächen auf (vgl. Abbildung 17). Hier ist plausibel anzunehmen, dass aufgrund des Wechsels der Zuständigkeiten mehr Beratungsgespräche stattgefunden haben als bei den übrigen Kundinnen und Kunden. Neben bewusst angesetzten Terminen beim alten Träger unmittelbar vor Übertritt sowie neuerlich durchgeführten Profiling und angesetzten Sofortmaßnahmen nach Übertritt ist nicht auszuschließen, dass Rechtskreiswechsler/innen auch mit ihren häufig komplizierten leistungrechtlichen Angelegenheiten im Vermittlungsbereich vorstellig werden, obwohl sie damit die Leistungsabteilung adressieren müssten. In den Beratungsvermerken der Rechtskreiswechsler/innen wird vereinzelt die Besprechung leistungrechtlicher Fragen im Zusammenhang mit den Rechtskreiswechseln dokumentiert.<sup>25</sup>

24 Hierfür wurde davon ausgegangen, dass am Tag der Erstbeobachtung ein persönliches Beratungsgespräch stattgefunden hat. Die VerBIS-Beratungsvermerke persönlich wurden zwischen dem Tag nach der Erstbeobachtung bis zum Tag der Letztbeobachtung herangezogen, um die weiteren persönlichen Beratungsgespräche zu ermitteln. Dabei wurde pro Tag und Kundin bzw. Kunde höchstens ein Beratungsgespräch gezählt.

25 Die gesichteten Vermerke beinhalten dazu i.d.R., dass jemand (ab einem bestimmten Zeitpunkt) Leistungen des jeweils anderen Systems erhält bzw. erhalten wird oder einen Leistungsantrag im anderen Rechtskreis gestellt hat.

Auffällig waren außerdem die besonders langen Dauern zwischen den persönlichen Beratungsgesprächen bei den SGB-II-Kundinnen und -Kunden, die nicht in Deutschland geboren sind (im Durchschnitt 80 Tage Gesprächsabstand), und bei jenen mit Kindern unter 18 Jahre im Haushalt (im Durchschnitt 79 Tage). Bei den Kundinnen mit Migrationshintergrund dürfte wieder die Kumulation in Großstädten mit schlechteren Betreuungsschlüsseln eine Rolle spielen. Bei den Eltern könnte dies damit zusammenhängen, dass bei einer erforderlichen Kinderbetreuung die Integrationsbemühungen aufwendiger sind. Zudem ist Eltern mit Kindern unter drei Jahre eine Arbeit nicht zumutbar (§ 10 Abs. 1 Nr. 3 SGB II); soweit sie nicht freiwillig eine Arbeit aufnehmen möchten, ist bei diesem Personenkreis ein kurzer Gesprächsabstand nicht zwingend geboten.

## 4.2 Thematisierungen und Responsivität

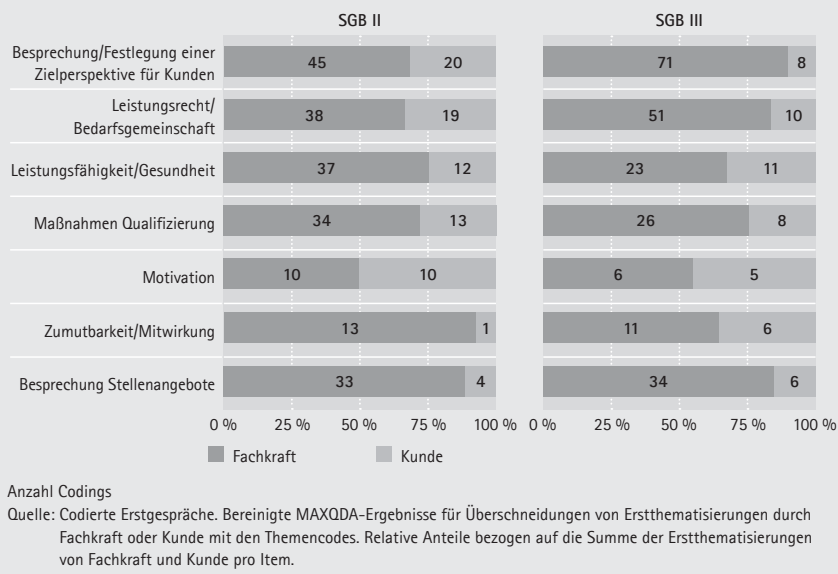
### 4.2.1 Thematisierungen und Responsivität im Erstgespräch

Fachkräfte sprechen ganz deutlich häufiger Themen an, als Kundinnen und Kunden es tun; dies ist ein zentrales Ergebnis der Inhaltsanalyse. Dabei gibt es in insbesondere in *den Erstgesprächen* eine ganze Reihe an Themenaspekten, die nahezu ausschließlich durch die Fachkräfte eingebracht werden. Dies sind insbesondere fachspezifische Pflichtaspekte, die die Fachkräfte in der Regel in jedem Erstgespräch ansprechen müssen und für deren Thematisierung durch die Kunden in der Regel entweder keine Veranlassung oder keine Sachkenntnis besteht. Hierzu gehören die Eingliederungsvereinbarung, die Erstattung von Mobilitäts- und Bewerbungskosten, spezifische Rechtsinformationen (Rechtsfolgenbelehrungen) oder der Nachweis von Eigenbemühungen.

Fachkräfte sprechen jedes der zentralen Oberthemen (Bewerberprofil/Profiling; Stellensuche, Förderung, ‚Fordern‘ sowie leistungsrechtliche Aspekte) sehr viel häufiger an, und eben nicht nur die (naheliegenden) Themenbereiche Profilerstellung/-pflege oder fordernde Aktivierung. Dieser Befund ist in Abbildung 18 exemplarisch veranschaulicht, in der jede zentrale Themendimension mit einer Spezifizierung vertreten ist.

In beiden Rechtskreisen gibt es praktisch kaum ein Thema, bei dem die Anzahl der Thematisierungen durch die Kunden höher liegt als die Anzahl der ersten Thematisierungen durch die Fachkräfte. Lediglich Ehe- oder Beziehungsprobleme, die Pflege von Angehörigen sowie psychosoziale Probleme wurden häufiger von den Ratsuchenden angesprochen. Aspekte besonderer persönlicher und/oder sozialer Problemlagen sind allerdings in der Gesamtschau aller Gespräche relativ wenig thematisiert worden (mit Ausnahme des ‚großen‘ Themas Gesundheit und Leistungsfähigkeit).

**Abbildung 18: Erste Thematisierungen durch Fachkraft oder Kunde (Auswahl)**



Die Fachkräfte nehmen in den Erstgesprächen in einem Großteil der Gespräche die Fragen der Kundinnen und Kunden durchgängig auf, die Beantwortung erfolgt entweder unmittelbar oder sie wird aufgrund der Gesprächsstrukturierung der Fachkraft explizit auf einen späteren Zeitpunkt verschoben. Auf persönliche Erfahrungen, Wünsche, Kommentare und Befindlichkeiten gehen die Fachkräfte allerdings nicht immer ein.

#### 4.2.2 Thematizierungen und Responsivität in den Folgegesprächen

Die folgenden Ausführungen beziehen sich ausschließlich auf Folgegespräche der Verlaufsstichprobe, also 138 Beobachtungen aus beiden Rechtskreisen.

Im SGB III betreffen die Thematizierungen der Kunden in den Folgegesprächen vor allem Informationen zu Bewerbungsaktivitäten, Kontakte mit Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern, die Schilderung beruflicher Erfahrungen, Informationen zu persönlichen Einschränkungen der Arbeitsfähigkeit (akute oder dauerhafte gesundheitliche Probleme; Altersrestriktionen) und Mobilität (Arbeitszeit, Verkehrsanbindung). Verschiedene Kundinnen und Kunden legen von sich aus ihre Bewerbungsunterlagen zur Begutachtung vor, ebenso die Listen der Eigenbemühungen. Fragen betreffen relativ häufig die Konditionen für Nebenverdienste und den Umgang mit Probearbeiten, wozu Kunden gerne die Einschätzung und Ratschläge der Fachkräfte einholen. Auch zu verschiedenen Maßnahmen gibt es allgemeine und spezifische Fragen (Vermittlungsgutschein, Fahrtkosten- und Bewerbungskostenerstattung,



Eingliederungszuschuss, Entgeltsicherung). Nur in einem einzigen Fall erfolgt auf Kundeninitiative eine Thematisierung des Wunsches oder der Idee nach einer beruflichen Um- oder Neuorientierung in einem Folgegespräch, wobei es zunächst um die Selbständigkeit im erlernten Beruf, später in einem berufsfremden Feld geht.

Die Fachkräfte reagieren durchgängig auf diese Thematisierungen durch Kunden, die ohnehin zumeist in dialogische Gesprächspassagen eingebettet sind. Nur in Ausnahmen (innerhalb dieser Stichprobenbetrachtung), bei denen der Kunde unvermittelt ins Private abschweift (Bsp.: „Meine ganze Familie ist momentan krank ...“), übergeht die Fachkraft die Kundeneingabe.

Im SGB II sind die häufigsten Thematisierungen in den Folgegesprächen praktisch identisch zum SGB III. SGB-II-Kundinnen und -Kunden flechten dabei häufiger private Ereignisse und familiäre Lebensumstände in die Gespräche; die Fachkräfte gehen darauf ohnehin ein, sofern thematische Anknüpfungspunkte gegeben sind (z. B. leistungsrechtlich), erkundigen sich in Einzelfällen aber auch privat interessiert und anteilnehmend nach den persönlichen Entwicklungen bestimmter Kunden. Diese Kunden mit akuten Problemlagen (unter anderem Trennungen, gesundheitliche Einbrüche) oder dauerhaften Problemen und schwierigen Biographien (Suchtprobleme, Gefängnisserfahrung) werden also zum Teil zum Sprechen ermutigt und nehmen Gelegenheiten zu längeren privaten Berichten und Ausführungen verschiedentlich wahr.

Auch im SGB II kann für die betrachtete Stichprobe der Kundenthematisierungen mit Blick auf die Responsivität der Fachkräfte vornehmlich ein positives Urteil gezogen werden. Ignorieren, Übergehen, Abschneiden („Abwürgen“) von Kundenthematisierungen findet üblicherweise nicht statt, vielmehr werden diese Thematisierungen von den Fachkräften dialogisch aufgegriffen und verarbeitet.

### 4.3 Zielfindungs- und Zielanpassungsprozesse

Unter Prozessgesichtspunkten ist zunächst festzuhalten, dass die Frage der Zielperspektive und Zieloptionen in den meisten Folgegesprächen beider Rechtskreise (Basis Grundgesamtheit) zu Beginn oder jedenfalls zu einem relativ frühen Gesprächszeitpunkt (erstes Drittel, erste Hälfte) thematisiert wird. Für die Erstgespräche liegt der Zeitraum oder Zeitpunkt der Thematisierung dagegen nicht so eindeutig.

#### 4.3.1 Zielbesprechung im SGB II

Wie im Abschnitt zur Themenanalyse schon erwähnt, bildet der Aspekt der Zielperspektive ein wichtiges Gesprächsthema in Erst- und Folgegesprächen. Zielfragen ziehen sich bei einigen, zum Teil auch längeren Fallverläufen durch alle stattfin-

denden Termine. Überprüfungen und kleinere Anpassungen einer beschlossenen Zielperspektive finden in Folgeterminen ebenso statt wie Neuthematisierungen.

### Erstgespräche

In etwa 30 der 80 SGB-II-Erstgespräche findet die Besprechung einer Zielperspektive als weitgehend dialogisch angelegter Prozess statt, in dem ausgehend von der Fachkraft die Möglichkeiten und Vorstellungen der Kunden im Gespräch ausgelotet werden. Diese Auslotung betrifft Optionen und Eignung für konkrete Berufstätigkeiten. Eine Vorgehensweise ist zum einen der Einstieg über offene Fragen wie „Auf was bewerben Sie sich denn jetzt alles so?“ Oder: „Ok, dann anders mal gefragt: Wie ist denn Ihre eigene Planung derzeit? Also wenn Sie mit Stand heute ...“ Alternativ werden vorhandene oder gerade erhobene Informationen über die Berufsqualifikation und/oder die Erwerbsbiographie der Zielperson von der Fachkraft als Ausgangspunkt gewählt: „Und, wenn Sie es jetzt vergleichen, dieser Metallbereich ist nichts für Sie? Lieber Lager?“ Oder: „Aber Sie suchen hauptsächlich schon eine Bürotätigkeit? (K: Ja.) Aber an sich wäre es dann auch kein Problem für Sie, wieder in die Produktion einzusteigen?“ Auch die Vertagung auf eine vertiefende Besprechung im Folgegespräch (nach Klärung anderer Aspekte) kommt vor.

Die Auslotung der Zielperspektive beinhaltet (aus Fachkraftperspektive) auch die Feststellung, ob eine Förderung notwendig oder sinnvoll wäre, um die Integrationschancen zu erhöhen. Das Thema Fördermöglichkeiten wird im SGB II allerdings im Erstgespräch häufig nur angerissen und durch die Fachkraft auf eine ausführlichere Besprechung in einem der Folgegespräche verwiesen.<sup>26</sup>

Das tendenziell eher geringere Gewicht der Förderungsoptionen im Rahmen der Zielbesprechung hat zu einem guten Teil sicherlich mit der Ausrichtung der SGB-II-Träger auf die zügige Beendigung der Hilfebedürftigkeit und damit des Leistungsbezugs zu tun. Diese Ausrichtung wird von den SGB-II-Fachkräften in einer ganzen Reihe von Gesprächen (nicht nur im Rahmen der Zielbesprechung) thematisch eingebracht und gegenüber den Hilfebedürftigen betont, wie die Beispiele (Box 4) veranschaulichen.

<sup>26</sup> Fachkraft: „Ok! Generell ist es eben so, würde ich jetzt erstmal abwarten, bis die Trainingsmaßnahme vorbei ist, dann eben gucken, wie alles weiter geht. Sie haben hier mehrere Fördermöglichkeiten, die wir dann auch mal in den nächsten Sitzungen in Ruhe besprechen können, wenn die dann mal akut werden sollten.“

**Box 4:**

Beispiele für die Thematisierung der Priorität Beendigung der Hilfebedürftigkeit  
(drei verschiedene Fälle)

*Beispiel 1:*

FK: „Haben Sie sich jetzt schon beworben?“

K: „Nein noch nicht.“

FK: „Noch nicht gut. Das ist unsere oberste Priorität derzeit. (K: Hm.) Auch wenn Sie ein Studium beginnen wollen. (K: Ja.) Das Wichtigste ist natürlich für uns, Ihre Leistungen zu verringern und wenn möglich sogar komplett einzustellen. Dass Sie Arbeit kriegen und dass wir nicht mehr zahlen müssen.“

*Beispiel 2:*

K: „Ich wollte das nicht mehr. Aus gesundheitlichen Gründen kann ich es.“

FK: „Das ist SGB II hier, Sozialgesetzbuch II. Es gibt im Grunde keinen Berufsschutz. (K: Nein, nein.) Das heißt, wenn wir Stellen als Melker haben, die wären durchaus zumutbar für Sie, wenn Sie es denn können.“

*Beispiel 3:*

K: „Und da ist es natürlich mit der Vollzeit auch schon wieder fraglich, weil es eben eine Stunde weniger ist von der Betreuungszeit.“

FK: „Wie gesagt, hier beim Arbeitslosengeld 2 sehen wir das eben ein bisschen anders im Gegensatz zum Arbeitslosengeld 1. Da wird nach der Verfügbarkeit gefragt. Und bei uns ist es so, Sie müssen schauen, dass Sie Ihr Geld selber verdienen. (K: Mhm.) Und da muss man eben schauen, wie es mit der Kinderbetreuung dann möglich ist.“

Der Vorrang der Beendigung der Hilfebedürftigkeit wird von den SGB-II-Fachkräften überdies nicht zuletzt auch durch das Ansprechen bzw. das Angebot von Arbeitsgelegenheiten im Rahmen der Zielfindung akzentuiert. Dies ist insgesamt in ca. 20 SGB-II-Gesprächen der Fall.

Eine Auslotung der möglichen Zielperspektiven unterbleibt dort, wo offenbar von Gesprächsbeginn an eine ex- oder implizite Zielübereinstimmung zwischen Fachkraft und Kunde vorliegt. Diese Konstellation kommt in beiden Rechtskreisen vor und ist im SGB II für mindestens acht Fälle zutreffend. In diesen Fällen ist die Erwerbsorientierung der Kunden deutlich und die damit verbundenen realistischen oder bodenständigen Berufswünsche werden von der Fachkraft mitgetragen. In einem Fall geht es um die Wiederaufnahme einer Beschäftigung nach langjähriger Unterbrechung wegen Kindererziehung, hier berät die Fachkraft auch offensiv in Richtung einer mehrmonatigen Weiterbildungsmaßnahme zur Wiederanknüpfung an die alte Qualifikation.

Im Gegensatz dazu stehen die Fälle, in denen sich die möglichen Zielperspektiven von Kunden und Fachkräften deutlich voneinander unterscheiden oder weg bewegen. Eine offene Kontroverse über die Zielbestimmung wird aber nur in zwei Fällen ausgetragen. Bei dem einen Fall wünscht der Kunde einen Bildungsgutschein für eine Weiterbildung, um mittelfristig den erlernten Beruf im Verkauf verlassen und stattdessen im Wunschbereich arbeiten zu können. Vor dem Hintergrund dieser Weiterbildungsoption (und einer weiteren Option einer Studiumsaufnahme) hat der Kunde aktuell keine Bewerbungsaktivitäten unternommen. Die Fachkraft besteht

hingegen auf Bewerbungsaktivitäten, auch um über die Rückmeldungen der Bewerbungen die Entscheidungsgrundlage für Förderungsbedarf zu vergrößern und verweigert die sofortige Bewilligung des Bildungsgutscheins. Im zweiten Fall geht es ebenfalls um die Ablehnung eines Förderungswunschs: Die Kundin verlangt eine Förderung für eine (nicht zertifizierte, nicht anerkannte) Ausbildung als Tätowiererin; die Fachkraft verweigert eine Förderung durch die ARGE, sofern nicht der Arbeitgeber und/oder die Kundin eigene Finanzierungsanteile übernimmt. Überdies versucht sie, auf die Kundin einzuwirken, ihre Zielperspektive zu ändern und besser einen Abschluss einer anerkannten beruflichen Erstausbildung anzustreben.

Keine Übereinstimmung zeigt sich auch in den Fällen, in denen Fachkräfte explizit für eine Zielalternative plädieren, ohne dass es darüber zu einer offenen Kontroverse mit den Kunden kommt. Explizite Plädoyers für den Abschluss einer Berufsausbildung zählen hierzu ebenso wie knappe Ansagen: „400-Euro-Basis reicht natürlich nicht. (K: Okay.) Das ist ganz klar. (K: Mhm.) Also das Ziel wäre natürlich eine Vollzeitbeschäftigung, sozialversicherungspflichtig.“

Ein weiteres Set an Fällen zeichnet sich latent ebenfalls durch Zieldivergenzen aus, allerdings agieren die Fachkräfte sehr zurückhaltend und drücken ihre Zweifel an der Kundenperspektive nur ansatzweise aus. Hierzu gehören Einsilbigkeit und Zurückhaltung der Fachkraft angesichts der Angaben des Kunden zu Einstellungszusagen (FK: „Ehm. Ich mach Ihnen gleich ganz viele Vorschläge.“), freundliche Hinweise, dass der Abschluss einer Erstausbildung möglicherweise sinnvoller sei als die Aufnahme einer Selbstständigkeit oder auch vorsichtige Hinweise auf die Zumutbarkeitsregelungen oder die Vorteile der Arbeitsuche aus Erwerbstätigkeit statt aus der Arbeitslosigkeit heraus.

Es wurde schon deutlich, dass im SGB-II-Bereich die Thematisierung und Besprechung einer Zielperspektive nicht so stark von der Festschreibung von Zielberufen in das Bewerberprofil geprägt ist wie im SGB III. Die Festlegung der maximal drei Zielberufe im SGB II taucht dennoch auch hier auf, denn es handelt sich um eine VerBIS-Vorgabe, die von den Arbeitsgemeinschaften im Prinzip beachtet werden muss.<sup>27</sup> Ein Teil der SGB-II-Vermittlungsberatungsgespräche ähnelt daher an dieser Stelle dem Verlauf der Gespräche im SGB III: „... jetzt meine Frage, um Ihr Bewerberprofil hier zu ergänzen, in welche Richtung bewerben Sie sich? Was soll ich da eintragen?“ In dieser konkreten Form zur Ergänzung des Bewerberprofils taucht die Abfrage jedoch viel seltener auf als im SGB III, wo sie einen Standard darstellt. Vermutlich ist dies mit den Unterschieden in Bezug auf die Markt- oder Integrationsnähe der jeweiligen Klientel zu erklären.

27 So auch folgende Fachkraft: „Da müssen wir gucken. Wir haben halt die Vorgabe, dass wir drei Berufe angeben müssen, die derjenige ausüben kann ...“

## Folgegespräche

In der Gesamtschau aller Folgebeobachtungen dominiert bei der Prozessgestaltung des Themas Zielperspektive eine eher pragmatische, tastende oder auslotende Herangehensweise. Die Fachkräfte versuchen etwa, Vorstellungen des Kunden über alternative Zielberufe oder -bereiche zu ermitteln. Oder sie stellen eine Qualifizierungsmaßnahme in Aussicht, wenn es mit einer Arbeitsaufnahme nicht zügig klappen sollte. Oder Fachkräfte empfehlen einen Minijob oder eine Arbeitsgelegenheit als Einstieg oder Brücke in den Arbeitsmarkt. Oder sie raten ganz allgemein, sich die Dinge entwickeln zu lassen bzw. ‚mehrere Eisen zugleich zu schmieden‘.

Meinungsunterschiede oder Divergenzen zwischen Kunde und Fachkraft über Zieloptionen werden nur in relativ wenigen Folgegesprächen offen kontrovers ausgetragen. Fachkräfte ziehen zum Teil eher freundliche, mitunter diplomatisch formulierte Appelle vor, um ihren alternativen Positionen Geltung zu verschaffen.

### 4.3.2 Zielbesprechung im SGB III

#### Erstgespräche

Im SGB III erfolgt in den Erstgesprächen eine Zielthematisierung und/oder -festlegung vor allem im Kontext des Anlegens oder der Pflege des Bewerberprofils in VerBIS. Regelmäßig fragen die Fachkräfte bei ihren Kundinnen und Kunden ab, welche drei Berufe in das Profil aufgenommen werden sollen. Ausschließlich auf diese drei Berufe sollen danach die Unterstützungsaktivitäten der Arbeitsagentur (insbesondere Stellensuchläufe) ausgerichtet werden, aber auch die Eigenaktivitäten der Kundin/des Kunden sollen sich hieran orientieren (worauf etwa entsprechende Passagen in Eingliederungsvereinbarungen hinweisen). Hier liegt ein echter Standard der Arbeitspraxis vor.

In den Fällen, in denen eine Zielbestimmung vornehmlich als Festlegung der ‚Suchberufe‘ erfolgt, wird das Ziel der (schnellstmöglichen) Arbeitsaufnahme zum Teil gar nicht explizit thematisiert, das heißt, eigentlich gibt es für diese Fälle häufig keinerlei Zieldiskussion. Für die Fachkraft, aber auch die Kunden scheint dieses Ziel implizit festzustehen oder es erscheint den Beteiligten möglicherweise so selbstverständlich, dass sie es nicht explizit und dezidiert formulieren, bevor es an die Ausgestaltung dieses Ziels (in Form von Berufsbezeichnungen) geht. Auf der Handlungsebene des Gesprächs entsteht so der Eindruck des – stillschweigenden – Einvernehmens oder der Übereinstimmung von Kunde und Fachkraft (ähnlicher Befund auch im SGB II). In vielen Fällen mag dies auch völlig unproblematisch sein (Markt-

nähe, Motivation und Berufsvorstellung der Kunden). Dennoch ist der Verzicht auf eine ausdrückliche Zielbestimmung beratungssystematisch ein Versäumnis.

Ein verbundener Aspekt ist die quasi technische Abwicklung der Zielformulierung. Statt etwa die Frage aufzuwerfen, in welche berufliche Richtung es denn zukünftig gehen soll oder gehen kann, fragt ein Teil der SGB-III-Fachkräfte lediglich: „Welche (drei) Berufe sollen wir in das Profil aufnehmen?“ oder „Sollen wir Beruf 3 auch mit aufnehmen, oder lassen wir es bei Beruf 1 und 2?“ Davor oder danach erfolgt im Sinne der Zielbestimmung noch eine Abklärung der Arbeitszeiten (VZ oder TZ) und die Abklärung der regionalen Mobilität, beides Aspekte, die ebenfalls in VerBIS eingepflegt werden. Aus externer Beobachterperspektive erscheint die Zielbestimmung in diesen Fällen nicht als eine (koproduktive) Dienstleistungserstellung zugunsten des Ratsuchenden, sondern eine arbeitsmarktbezogene Zielbestimmung erfolgt vor allem zur Vervollständigung des datentechnischen Bewerberprofils. Die Technik steht so gesehen nicht im Dienste des Kunden, vielmehr unterstützt umgekehrt der Ratsuchende die Bedarfe der IT durch Datenangaben.

Analog zum SGB II erfolgt jedoch auch im SGB III in einer nicht unbeträchtlichen Anzahl an Gesprächen (ca. 30) eine dialogisch-ermittelnde Form der Zielbestimmung, in der die Möglichkeiten der beruflichen Perspektive sondiert und ausgelotet werden. Auch hier drehen sich viele Fragestellungen um die Ermittlung der passenden Berufe (aber etwas gelöst von den VerBIS-Einträgen), in einigen Fällen geht es um Selbständigkeit/Existenzgründung, aber auch um speziellere Themenvarianten wie die mögliche bzw. unmögliche Fertigstellung einer bereits abgebrochenen Ausbildung oder die mögliche Weiterführung eines Betriebs als „Altgeselle“.

In einem Teil der erfassten Gespräche unterscheiden sich die Zielperspektiven von Kunden und Fachkräften deutlich voneinander. Entweder treten Zieldivergenzen offen zutage und werden offen und kontrovers diskutiert. Oder eine kontroverse Debatte unterbleibt trotz latenter oder manifester Meinungsunterschiede, aber die Fachkraft tritt in diesem Rahmen argumentativ explizit für ein anderes Ziel ein als der Kunde. Kontrastierend stehen dazu die Fälle, in denen Zieldivergenzen nur ansatzweise thematisiert werden, weil insbesondere die Fachkraft ihre Vorbehalte und Zweifel an der Kundenperspektive nur zurückhaltend ausdrückt. Diese Ausprägungen zeigen sich auch im Rechtskreis SGB II (s. o.).

Im SGB III drehen sich die zwei kontroversen Fälle jeweils um die berufliche Ausrichtung. In dem einen Fall plädiert die Fachkraft für die Ausübung des erlernten Berufs und gegebenenfalls eine Zusatzqualifizierung, dagegen präferiert der Kunde eine berufsfremde Tätigkeit in der Produktion. Im zweiten Fall wünscht die Kundin eine neue, weitere Ausbildung, dagegen befürwortet die Fachkraft eine Arbeitstätigkeit im erlernten, unmittelbar vor dem Abschluss stehenden Beruf. Plädoyers der Fachkraft erfolgen für unterschiedliche Zielalternativen: die Belegung eines

Integrations-/Deutschkurses statt Saisonarbeitslosigkeit, Weiterbildung in einer kaufmännischen Übungsfirma statt bloßer Bürotätigkeit für den Ehemann, Festlegung des Ziels auf die ausgeübte Tätigkeit im Verkaufsbereich trotz vorhandener Mobilitätshemmnisse – womit gleichzeitig der unrealistische Umschulungswunsch der Kundin abgewehrt wird – schließlich das Eintreten für echte Qualifizierung und gegebenenfalls sogar Umschulung, um ein Hängenbleiben auf Helfertätigkeiten zu vermeiden.

### **Folgegespräche**

Entgegen der Erwartung ist der Themenaspekt der Zielfindung nicht spätestens bis zum Zweitgespräch abgeschlossen. Auch in einigen dritten und vierten Gesprächsterminen findet interessanterweise noch ein Ausloten von Zielberufen statt. Meistens handelt es sich allerdings um das Bestätigen oder Anpassen der bereits in den vorherigen Gesprächen erfassten Zielberufe. Darüber hinaus werden auch die Arbeitszeitpräferenzen in den Folgegesprächen überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Meinungsunterschiede von Kunde und Fachkraft bezüglich der beruflichen Zielperspektive treten nur in wenigen Fällen offen zutage. So wird die Nutzung von Zeitarbeit als Instrument der beruflichen Integration von einer Fachkraft aufgrund des gegebenen Kundenprofils sehr dezidiert als alternativlos vertreten, „Wunschdenken“ helfe nicht weiter. Im fünften Gespräch mit demselben Kunden kommt es zu einer Meinungsverschiedenheit in Bezug auf die Pflicht zur Annahme auch kurzzeitiger Jobs. In einem anderen Fall kommt es zu einer Kontroverse über die Themen Vollzeit- und Teilzeitorientierung im Kontext der Verfügbarkeit für Arbeitsmarkt und Maßnahmenteilnahme. In noch einem anderen Fall verdeutlicht die Fachkraft sehr unverblümt ihre Ansicht, dass der Wunsch der Kundin nach Umschulung und Selbständigkeit wenig fundiert und sinnvoll sei; die Fachkraft setzt bei der jungen Frau auch durch, den erlernten Beruf als Ziel beizubehalten.

In weiteren Fallgesprächen kommt es nicht zu Kontroversen, aber deutlichen Ermahnungen der Fachkräfte, realistische Vorstellungen zu entwickeln oder die Anstrengungen (endlich) deutlich zu verstärken, um den Bezug von Grundsicherung zu überwinden.

## **4.4 Kommunikation von Beratungsergebnissen durch die Fachkräfte**

In der Gesprächsführung und -moderation gehören gezielte Zusammenfassungen zu den gängigen und etablierten Instrumenten. Zusammenfassungen dienen u. a.

dazu, sich Zwischen- und Hauptergebnisse zu vergegenwärtigen und einvernehmlich zu bestätigen, und unterstützen einen strukturierten Gesprächsablauf mittels Zäsuren und Überleitungen. Auch bei anspruchsvollen Beratungen wie im Bereich von Vermittlung und Integration, in denen häufig mehrere komplexe Themenbereiche und -aspekte behandelt und besprochen werden, wären entsprechend Zusammenfassungen von Gesprächsabschnitten oder ganzen Gesprächen zu erwarten. Bei den Gesprächen unserer Studie spielen solche Zusammenfassungen vornehmlich im Zusammenhang des Abschlusses von Eingliederungsvereinbarungen eine Rolle, worauf im folgenden Abschnitt eingegangen wird. Außerhalb des Kontextes von Eingliederungsvereinbarungen sind Zusammenfassungen hingegen wenig festzustellen. Dies betrifft Erst- und Folgegespräche und beide Rechtskreise gleichermaßen.

Bei einer Komplettprüfung von 40 zufällig ausgewählten Gesprächsverläufen (20 pro Rechtskreis) aus der Verlaufsstichprobe bilden explizite Zusammenfassungen vorhergehender Gesprächsabschnitte eine seltene Ausnahme. In dieser Stichprobe findet sich ein einziger SGB-II-Fall, in dem *während des Gesprächs* auf die alte, bestehende Eingliederungsvereinbarung zusammenfassend Bezug genommen wird. Daneben gibt es vereinzelte zusammenfassende Bezugnahmen zum *Auftakt eines Gesprächs* auf den vorhergehenden Termin. Im SGB III erfolgen anstelle einer Zusammenfassung einzelne Verweise auf ausgehändigte schriftliche Materialien, in denen „alles drin steht“.

Der Verzicht auf Zusammenfassungen von Teilergebnissen kann möglicherweise zum Teil mit einer dialogischen Gesprächsdynamik erklärt werden, die die Fachkräfte (bewusst) nicht unterbrechen. Denn eine gezielte Unterbrechung des Gesprächsflusses für eine Zwischenzusammenfassung könnte ja in manchen Fällen die Kommunikation sogar eher erschweren als erleichtern. Möglicherweise sind auch die engen Themen- und Zeitvorgaben der Vermittler für die Gespräche der entscheidende Faktor für den Verzicht auf Zusammenfassungen. In dieser Sichtweise wären die Fachkräfte Getriebene der Vorgaben, die kaum oder keine Spielräume für die Rekapitulierung von Zwischenergebnissen zulassen.

## 4.5 Die Eingliederungsvereinbarung im Beratungsprozess

In diesem Unterabschnitt werden die Funktionen, die Inhalte und die prozessuale Bearbeitung der Eingliederungsvereinbarungen in den Beratungsgesprächen beleuchtet (vgl. auch Schütz et al. 2011). Dabei wird die Inhaltsanalyse der Beobachtungen mit der Dokumentenanalyse der Eingliederungsvereinbarungen kombiniert.



#### 4.5.1 Funktionen der Eingliederungsvereinbarungen

Im SGB III und im SGB II ist der Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen gesetzlich vorgegeben. Funktional sollen die Eingliederungsvereinbarungen zur Umsetzung der Aktivierungsprämisse des „Förderns und Forderns“ beitragen und eine größere Verbindlichkeit des Integrationsprozesses erzeugen.

In den *Beobachtungen* wird von den Fachkräften des SGB II als Ziel und Zweck der Eingliederungsvereinbarung überwiegend die Fixierung der beiderseitigen, also von SGB-II-Einrichtung und Kunde einzugehenden Verpflichtungen in einer ‚Art Vertrag‘ angegeben (siehe Beispiele in Box 5 in Kapitel 4.5.3). Im SGB III wird die Funktion der Eingliederungsvereinbarung in den meisten Fällen als ‚Zusammenfassung‘ des Gesprächs begründet, weitere Erläuterungen unterbleiben zumeist (siehe Box 6 in Kapitel 4.5.3 für Beispiele).

In den *Fachkräfteinterviews* geben immerhin 27 der insgesamt 61 befragten Fachkräfte an, Eingliederungsvereinbarungen zur Prüfung oder Einhaltung der beschlossenen Aktivitäten zu nutzen. Für 16 fungieren sie zur Vorbereitung des Folgegesprächs und 17 Fachkräfte schließen sie nach eigenen Angaben ab, weil sie vorgeschrieben sind.

#### 4.5.2 Inhalte der Eingliederungsvereinbarungen

In diesem Abschnitt legen wir Ergebnisse der Dokumentenauswertungen zu den Eingliederungsvereinbarungen vor. Zu den Eingliederungsvereinbarungen der Kundinnen und Kunden (alle Standorte außer dem kommunalen Träger) lagen zum einen einige (formale) Angaben aus VerBIS (Datum des Abschlusses, einseitiger oder zweiseitiger Abschluss, Gültigkeitsdauer, Rechtskreis) vor. Zum zweiten lagen für die BA-Kundenstichprobe alle relevanten Eingliederungsvereinbarungen als Papierkopien vor. Die datentechnischen und methodischen Grundlagen für die Codierung und Auswertung der Eingliederungsvereinbarungen sind in Kapitel 2.4 (zur Dokumentenanalyse) beschrieben.

Die genannten Quellen ermöglichten umfangreiche Auswertungen zum Aufbau, zur Häufigkeit sowie zum Inhalt der Eingliederungsvereinbarungen auch im Zeitverlauf. Eine relevante inhaltliche Frage ist, inwieweit die Eingliederungsvereinbarungen fördernde und fordernde Aktivierung gleichwertig abbilden. Eine weitere Frage lautet, ob es relevante Unterschiede zwischen den Eingliederungsvereinbarungen von verschiedenen Subgruppen gibt.

## Aufbau und Inhalte der Eingliederungsvereinbarungen im Überblick

Die Eingliederungsvereinbarungen werden von den Beratungs- und Vermittlungsfachkräften in VerBIS erstellt. Der Aufbau der Eingliederungsvereinbarungen in beiden Rechtskreisen ist sehr ähnlich und orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben: Sie enthalten in der Regel eine festgelegte Zielperspektive, gefolgt von einem Block zu den Leistungen des Trägers, gefolgt von einem Block zu den Bemühungen der Kundin bzw. des Kunden. Zum Teil wurden die auch optisch getrennten Textblöcke ergänzt durch weitere Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden. Im SGB II wurde meist noch eine standardisierte Rechtsfolgenbelehrung angehängt. In beiden Rechtskreisen enthielten beinahe alle Eingliederungsvereinbarungen kurz vor dem Unterschriftsfeld folgende kurze, standardisierte Textpassage:

*„Die Eingliederungsvereinbarung wurde mit mir besprochen. Unklare Punkte und die möglichen Rechtsfolgen wurden erläutert. Ich bin mit den Inhalten ... einverstanden und habe ein Exemplar erhalten. Ich verpflichte mich, die vereinbarten Aktivitäten einzuhalten und beim nächsten Termin über die Ergebnisse zu berichten.“*

Insgesamt waren die Eingliederungsvereinbarungen verständlich verfasst und gut lesbar. An einzelnen SGB-II- und SGB-III-Standorten erschwerten zum Teil jedoch unnötige Zeilenumbrüche die Lesbarkeit, oder es waren nur Stichworte anstatt ganzer Sätze formuliert. Unerklärte Abkürzungen, (die in den Aktenvermerken sehr häufig auftreten) wurden in den Eingliederungsvereinbarungen nur sehr selten verwendet. In den Eingliederungsvereinbarungen fanden sich häufig ähnliche Formulierungen wieder, was sich mit von der BA-Zentrale angebotenen Textbausteinen für häufig vorkommende Inhalte erklären lässt.

Tabelle 17 zeigt die zentralen Ergebnisse der Auswertungen zu den Eingliederungsvereinbarungen (nur Erwachsene über 25, ohne Rechtskreiswechsler). Insgesamt gingen dabei 282 Eingliederungsvereinbarungen von 147 Kundinnen und Kunden ein; sechs Kundinnen und Kunden haben im relevanten Zeitraum keine Eingliederungsvereinbarung geschlossen.

Tabelle 17: Inhalte von Eingliederungsvereinbarungen

	SGB III Ü25 Zugang	SGB II Ü25		
		gesamt	Zugang	Bestand
Grunddaten				
Anzahl Kundinnen und Kunden	82	65	33	32
Kunden ohne Eingliederungsvereinbarung (EGV)	3	3	<3	<3
Anzahl Eingliederungsvereinbarungen	163	119	62	57
Durchschnittliche Dauer zwischen EGV in Tagen (alle EGV ab 1. EGV)	71,1	109,6	123,0	94,8
Formuliertes Ziel				
Kein Ziel genannt	4	6	3	3
Integration in den (1.) Arbeitsmarkt/Arbeits- aufnahme/Verkürzung bzw. Beendigung Arbeits- losigkeit	143	83	47	36
Andere Ziele	16	30	12	18
Verpflichtung Agentur/SGB-II-Träger				
Unterstützung bei Arbeit- und Ausbildungs- suche/-aufnahme	122	10	6	4
Kostenübernahme (Vermittlungsbudget)	92	83	47	36
Internetveröffentlichung Bewerberprofil	118	51	26	25
Vermittlungsvorschläge	138	87	47	40
Unverbindliches Angebot/Anmeldung/ Einleitung mindestens einer Maßnahme	81	83	38	45
Verpflichtung Kunde				
Anfertigung/Überarbeitung schriftl. Bewerbungs- unterlagen	23	28	10	18
Bewerbungen	155	89	48	41
davon: Nachweis der Bewerbungen	105	71	42	29
davon: Bewerbungen mit Angabe zur Häufigkeit	57	67	35	32
Zahl monatlicher Bewerbungen (wenn Bewer- bungen mit Angabe zur Häufigkeit verlangt)	7,1	5,2 bis 5,4		
Teilnahme an mindestens einer konkreten Maß- nahme	45	54	22	32
Anmerkungen: Ü25: 25 Jahre und älter und Jüngere mit abgeschlossener Berufsausbildung. Bestandskunden nur im SGB II.				
Quelle: Auswertungen auf Basis von VerBIS-Datenabzügen der Bundesagentur für Arbeit für den Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 31.12.2009; codierte Eingliederungsvereinbarungen.				

## Häufigkeit des Abschlusses von Eingliederungsvereinbarungen

Fast alle Kundinnen und Kunden der Stichprobe haben während der Beobach-  
tungszeit mindestens eine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen. Sowohl die  
SGB-II- als auch die SGB-III-Kundinnen und -Kunden haben im Durchschnitt im  
Analysezeitraum rund zwei Eingliederungsvereinbarungen abgeschlossen. Im Ab-  
gleich mit den beobachteten Terminen wurde im SGB II bei etwas weniger als zwei  
Drittel der persönlichen Beratungsgespräche eine Eingliederungsvereinbarung ge-  
schlossen, im SGB III war dies bei knapp fünf von sechs Beobachtungen und damit

häufiger der Fall.<sup>28</sup> Alle Eingliederungsvereinbarungen waren zweiseitig, in keinem Fall wurden die Eigenbemühungen durch Verwaltungsakt festgelegt.

Bei der durchschnittlichen Dauer bis zum Abschluss der ersten Eingliederungsvereinbarung, zeigten sich größere Unterschiede zwischen den Rechtskreisen. Kundinnen und -Kunden aus dem SGB III schlossen ihre erste Eingliederungsvereinbarung fast zwei Wochen früher ab als die Kundinnen und -Kunden im SGB II. Obwohl es im SGB III bis zum ersten persönlichen Beratungsgespräch etwas länger als im SGB II dauert, wird die erste Eingliederungsvereinbarung im SGB III früher als im SGB II geschlossen. Dies hängt damit zusammen, dass im SGB III in persönlichen Beratungsgesprächen generell – und offenbar auch im Erstgespräch – häufiger eine Eingliederungsvereinbarung als im SGB II geschlossen wird.

Mit den SGB-III-Kundinnen und -Kunden aus der Kundengruppe *Beratungskunde „Fördern“ (2b)* wurde überdurchschnittlich schnell die erste Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen, während jene aus der Kundengruppe *Marktkunde (1)*, aber auch jene aus der Kundengruppe *Beratungskunde „Aktivieren“ (2a)* überdurchschnittlich lange auf die erste Eingliederungsvereinbarung warteten, was so nicht zu erwarten war.

Im SGB II (Ü25) erbringt hingegen die Differenzierung nach Betreuungsstufen keine profunden Hinweise auf Unterschiede in den Abschlussdauern im Vergleich zur Gesamtgruppe. Bei allen dargestellten Subgruppen wurden im Durchschnitt deutlich häufiger als alle sechs Monate – die im Gesetz genannte maximale Geltungsdauer – neue Eingliederungsvereinbarungen geschlossen. Dies korrespondiert damit, dass die persönlichen Beratungsgespräche häufiger als alle sechs Monate stattfanden. Auch die nachfolgenden Eingliederungsvereinbarungen werden im SGB III früher geschlossen als im SGB II. Alle untersuchten Eingliederungsvereinbarungen wurden zweiseitig abgeschlossen, die Möglichkeit, die Eigenbemühungen als Verwaltungsakt festzulegen, trat in der Stichprobe nicht auf.

Mit den Ü25-Kundinnen und -Kunden im SGB II wurde nach etwas mehr als drei Wochen eine Eingliederungsvereinbarung geschlossen, damit noch schneller als mit den erwachsenen Kunden im SGB III. Das deckt sich mit den Erwartungen, dass im SGB II ein besonderer Fokus auf die Betreuung von Jüngeren gelegt wird. Unerwartet groß ist dagegen der lange Zeitabstand zwischen den Eingliederungsvereinbarungen dieser Kundinnen und -Kunden. Dies muss jedoch nicht auf unzulängliche Betreuung hindeuten, sondern könnte sich auch daraus

<sup>28</sup> Dieser Abgleich überschätzt die Anzahl der persönlichen Beratungsgespräche mit Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung leicht. Es wurden die abgeschlossenen Eingliederungsvereinbarungen laut VerBIS zu den realisierten Beobachtungen ins Verhältnis gesetzt. Die Überschätzung ergibt sich, da es auch unbeobachtete Beratungsgespräche gegeben hat, bei denen eine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen und in VerBIS erfasst wurde.

ergeben, dass die jüngeren erwerbsfähigen Hilfebedürftigen häufig durch eine Ausbildung oder Schulpflicht über längere Zeiträume keinen Anpassungsbedarf bei den Eingliederungsvereinbarungen haben.

## Zielperspektiven

Hinsichtlich der Nennung einer Zielperspektive in den Eingliederungsvereinbarungen gibt es zwei zentrale Ergebnisse. Erstens wird in fast allen ausgewerteten Eingliederungsvereinbarungen eine Zielperspektive genannt. Zweitens handelt es sich nicht um eine individuelle Perspektive, sondern es wird in der überwiegenden Mehrheit aller Eingliederungsvereinbarungen die Integration in den (ersten) Arbeitsmarkt, die Arbeitsaufnahme bzw. die Verkürzung oder Beendigung der Arbeitslosigkeit (kurz: Arbeitsaufnahme) aufgeführt.

Dieses Ziel wird jedoch in den Eingliederungsvereinbarungen der SGB-III-Kundinnen und -Kunden i.d.R. detaillierter formuliert. Z. B. war angegeben, dass die Arbeitsaufnahme in einem bestimmten Beruf, einer bestimmten Tätigkeit oder Branche erfolgen soll oder in welcher Entfernung vom Wohnort die angestrebte Tätigkeit sich befinden soll. Bei etwa einem Drittel der SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen mit dem Ziel einer Arbeitsaufnahme wurde auch spezifiziert, ob eine Tätigkeit in Voll- oder Teilzeit angestrebt wird. In den SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen wurde das Ziel der Arbeitsaufnahme fast nie weiter ausdifferenziert.

Neben dem dominierenden Ziel der Arbeitsaufnahme war in den SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen der Bestandskundinnen und -kunden am zweithäufigsten die Überwindung oder Beendigung der Hilfebedürftigkeit genannt. Auch dieses Ziel lässt sich, ebenso wie das Ziel der Arbeitsaufnahme, direkt aus § 1 SGB II ableiten.

Entgegen den Erwartungen wurde in den SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen nur in ganz wenigen Einzelfällen das Ziel der Vermeidung von Arbeitslosigkeit genannt. Dies überrascht insofern, als im SGB-III-Bereich mehr als die Hälfte Zugangskundinnen und -kunden nach § 38 SGB III waren, die also als Arbeitsuchende noch vor Eintreten der Arbeitslosigkeit Kontakt mit den Arbeitsagenturen hatten. Hier liegt es nahe, dass mit den § 38-Kundinnen und -Kunden erst nach Eintreten der Arbeitslosigkeit die erste Eingliederungsvereinbarung geschlossen wurde.

Im Zeitverlauf konnten für die festgelegten Zielperspektiven keine wesentlichen Veränderungen oder Anpassungen zwischen den ersten und den nachfolgenden SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen festgestellt werden. Insgesamt zeigten die in den Eingliederungsvereinbarungen genannten Zielperspektiven nur wenig Varianz und Individualität. Im Vergleich der Rechtskreise sind die Zielperspektiven im SGB III häufiger passgenau formuliert als im SGB II.

## Leistungen der Einrichtungen

In den SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen wurde am häufigsten die Unterbreitung von Vermittlungsvorschlägen als Leistung des Trägers genannt, in den späteren Eingliederungsvereinbarungen noch häufiger als in den ersten (vgl. Tabelle 18). Hier werden jedoch in der Regel keine konkreten Vermittlungsvorschläge genannt. Dies erscheint insofern plausibel, als die Fachkräfte nicht wissen, welche passenden offenen Stellen in VerBIS zukünftig vorhanden sein werden. Allerdings wird auch nicht festgelegt, wie häufig die Fachkräfte nach Stellenangeboten in VerBIS suchen sollen.

Tabelle 18: Inhalte Eingliederungsvereinbarungen (EGVn) im Zeitverlauf

	Zugangskunden Ü25			
	SGB III		SGB II	
	1. EGV	weitere EGVn	1. EGV	weitere EGVn
	Alle 225 Eingliederungsvereinbarungen			
Anzahl	79	84	32	30
<b>Ziele</b>				
Kein Ziel genannt	<3	3	3	0
Integration in den (1.) Arbeitsmarkt/ Arbeitsaufnahme/ Verkürzung/Beendigung Arbeitslosigkeit	71	72	23	24
Andere Ziele	7	9	6	6
<b>Leistungen Träger</b>				
Unterstützung bei Arbeit- und Ausbildungssuche/-aufnahme <sup>a</sup>	61	61	3	3
Kostenübernahme <sup>b</sup>	44	48	25	22
Internetveröffentlichung Bewerberprofil (VAM)	63	55	12	14
Vermittlungsvorschläge	64	74	23	24
Unverbindliches Angebot/Anmeldung/ Einleitung mindestens einer Maßnahme	33	48	17	21
<b>Bemühungen der Kunden</b>				
Anfertigung/Überarbeitung schriftl. Bewerbungsunterlagen	16	7	6	4
Bewerbungen	76	79	24	24
Nachweis der Bewerbungen	48	57	20	22
Bewerbungen mit Angabe zur Häufigkeit	23	34	16	19
Zahl monatlicher Bewerbungen (wenn Bewerbungen verlangt)	6,1	7,8	6	4,9
Teilnahme an mindestens einer konkreten Maßnahme	22	23	10	12

Fortsetzung Tabelle 18

	Zugangskunden Ü25			
	SGB III		SGB II	
	1. EGV	weitere EGVn	1. EGV	weitere EGVn
	Alle 225 Eingliederungsvereinbarungen			
Rechtliche Pflichten				
Zusätzliche Aufklärung zu:				
Ortsabwesenheit	<3	3	alle	
Meldung Arbeitsunfähigkeit	6	10	7	14
Mitteilung von Änderungen (z. B. hinsichtlich Einkommen)	41	57	alle	
Mitwirkungspflicht/Zumutbarkeit	14	37	12	13
Hinweis auf Sanktionen bei Pflicht- verletzung	0	<3	alle	
a Inklusive Beratung, Berufsberatung, Bereitstellung Internet/Selbstinformationsbereich beim Träger, Einschaltung ArbeitgeberService, Tipps zu Bewerbungen, Tests, Vorstellungen und Suchstrategien sowie Analyse Bewerbungsaktivitäten.				
b Aus Vermittlungsbudget und Unterstützung der Beratung und Vermittlung (UBV), z. B. Reise- und Bewerbungskosten, Mobilitätshilfe, Ausrüstungskostenbeihilfe etc.				
Quelle: Eigene Auswertungen der VerBIS-Datenabzüge der Bundesagentur für Arbeit für den Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 31.12.2009 und der codierten Eingliederungsvereinbarungen.				

In rund drei Vierteln der SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen wurde die Unterstützung bei der Arbeit- und Ausbildungssuche bzw. -aufnahme inklusive Beratung<sup>29</sup> auf der einen Seite und die Veröffentlichung und Bereitstellung des Bewerberprofils in der Online-Jobbörse der Bundesagentur für Arbeit auf der anderen Seite genannt. Die Bereitstellung des Bewerberprofils in der Online-Jobbörse der Bundesagentur für Arbeit wurde häufiger in den SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen von Frauen als von Männern und im Vergleich der Kundengruppen am häufigsten bei *Marktkunden (1)* aufgenommen.

In rund der Hälfte der SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen boten die Arbeitsagenturen Kostenübernahmen an (z. B. für Bewerbungen) oder benannten mindestens eine konkrete Fördermaßnahme. Dabei ging es nur bei gut einem Drittel dieser Nennungen um die Anmeldung oder tatsächliche Einleitung einer Maßnahme. Zumeist wurde die Möglichkeit einer Förderung mit bestimmten Maßnahmen als grundsätzliche oder zu prüfende Option benannt. Die am häufigsten genannten Maßnahmen waren Qualifizierungsmaßnahmen inklusive der Ausgabe des Bildungsgutscheins und betriebliche Trainingsmaßnahmen. Letztere wurden jedoch fast ausschließlich nur als Möglichkeit angeführt.

29 Dies schließt auch die Nennung der Berufsberatung, der Bereitstellung von Internet in der Einrichtung oder der Einschaltung des Arbeitgeberservice ein. Mit sieben von acht Eingliederungsvereinbarungen betrifft die Nennung der Unterstützung bei der Arbeit- und Ausbildungssuche bzw. -aufnahme inklusive Beratung überdurchschnittlich häufig noch arbeitsuchende („Job-to-Job“-)Kundinnen und Kunden nach § 38 SGB III.

Erwartungsgemäß wurden im SGB III bei Personen aus der Kundengruppe *Beratungskunde „Fördern“ (2b)* in weit mehr als der Hälfte der Eingliederungsvereinbarungen Fördermaßnahmen, für die eher arbeitsmarktnahen Kundinnen und Kunden aus der Kundengruppe *Marktkunde (1)* hingegen deutlich seltener Maßnahmen genannt. Insgesamt wurden in den späteren SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen häufiger Fördermaßnahmen thematisiert als in den ersten, was der Logik entspricht, dass mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit auch der Unterstützungs- und Förderbedarf der Kundinnen und Kunden steigt.

Auch in den SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen bildete die Unterbreitung von Vermittlungsvorschlägen die am häufigsten genannte Trägerleistung, wenn auch etwas seltener als im SGB III. In den SGB-II-Vereinbarungen wurde jedoch häufiger als im SGB III die Übernahme von Kosten und auch mindestens eine Fördermaßnahme aufgeführt. Besonders häufige Nennungen von Fördermaßnahmen trafen erwartungsgemäß auf die Eingliederungsvereinbarungen der unter 25-Jährigen zu.

Wie im SGB III handelte es sich aber nur bei etwa einem Drittel der in den Vereinbarungen genannten Fördermaßnahmen um die tatsächliche Anmeldung oder Einleitung. In den SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen wurde am häufigsten der Eingliederungszuschuss (ein Lohnkostenzuschuss an die Arbeitgeber/innen nach Arbeitsaufnahme) als Fördermaßnahme genannt. Diese Leistung kann in der Eingliederungsvereinbarung auch nur als grundsätzliche Möglichkeit genannt werden, solange noch keine Arbeitsaufnahme erfolgt ist. Die zweithäufigste genannte Maßnahme in den SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen waren allgemeine Trainingsmaßnahmen; hier ging es meistens um die Anmeldung bzw. Einleitung der Maßnahme. Deutlich seltener als allgemeine Trainingsmaßnahmen wurden am dritthäufigsten Arbeitsgelegenheiten (Ein-Euro-Jobs) seitens der Träger angeboten (etwa hälftig Anmeldungen bzw. Einleitungen).

Die Unterstützung bei der Arbeit- und Ausbildungssuche bzw. -aufnahme inklusive Beratung wurde in den SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen im Gegensatz zum SGB III nur sehr selten genannt. Auch die Bereitstellung der Bewerberprofile in der Online-Jobbörse der Bundesagentur für Arbeit wurde hier deutlich seltener aufgeführt.

Während im Rechtskreis SGB III noch bei einigen Aspekten inhaltliche Anpassungen zwischen den ersten und den nachfolgenden Eingliederungsvereinbarungen identifiziert werden konnten, unterschieden sich die Inhalte der SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen im Zeitverlauf kaum hinsichtlich der angebotenen Leistungen der Träger.

Rechtskreisübergreifend gilt, dass bei den angebotenen Leistungen individuelle Aspekte der Kundinnen und Kunden wenig berücksichtigt wurden. Auch fehlte fast



immer eine Begründung, warum bestimmte Angebote seitens des Trägers gemacht wurden. Vielfach handelte es sich nur um allgemein gültige Angebote, was zum Teil damit zu tun hat, dass Maßnahmen häufig erst kurz vor der Realisierung konkret angeboten werden können (wenn beispielsweise eine Stelle für eine betriebliche Trainingsmaßnahme gefunden wurde).

## Bemühungen der Kundinnen und Kunden

Bei den in den Eingliederungsvereinbarungen genannten Bemühungen der Kundinnen und Kunden wurden ganz überwiegend die Bewerbungsaktivitäten festgeschrieben (vgl. Tabellen 17 und 18). Die Eingliederungsvereinbarungen aus dem Rechtskreis SGB III enthielten fast alle, die aus dem Rechtskreis SGB II noch zu gut drei Viertel die Verpflichtung der Kundinnen und Kunden, sich zu bewerben. In den SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen war daneben oft die Aufforderung zur Stellensuche enthalten.<sup>30</sup>

Die SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen enthielten deutlich häufiger als jene aus dem SGB II genaue Angaben dazu, in welchen Berufen oder für welche Stellen und Tätigkeiten und in welchem regionalen Umkreis sich die Kundinnen und Kunden bewerben sollen. Dies entspricht den Befunden zur Bestimmung der Zielperspektiven (s. o.).

Angaben zur Häufigkeit, Art und Nachweisform der Bewerbungen definieren eindeutige und klare Anforderungen für die Betroffenen. Solche Angaben waren jedoch nicht immer in den Eingliederungsvereinbarungen enthalten. Hinweise, dass die Bewerbungen nachzuweisen seien, fehlen in gut einem Drittel (SGB III) bzw. in gut einem Fünftel (SGB II) der Eingliederungsvereinbarungen. Noch deutlich seltener als die Nachweise wurde die Häufigkeit der geforderten Bewerbungen festgeschrieben. Die Vereinbarungen erhalten in diesen Fällen einen relativ unverbindlichen Charakter. Die späteren Eingliederungsvereinbarungen enthalten insbesondere im SGB III etwas häufiger Angaben zum Nachweis und zur Häufigkeit der geforderten Bewerbungen, möglicherweise als Reaktion auf unscharfe Formulierungen in den ersten Eingliederungsvereinbarungen.

Im SGB III wurde die Zahl der im Durchschnitt verlangten Bewerbungen pro Monat in den späteren Eingliederungsvereinbarungen etwas erhöht, im SGB II im Gegensatz dazu im Zeitverlauf im Schnitt eine Bewerbung im Monat weniger verlangt (vgl. Tabelle 18). Im SGB III wurde also das „Fordern“ im Zeitverlauf moderat verstärkt, im SGB II der Druck etwas herausgenommen.

<sup>30</sup> Die Aufforderung zur Stellensuche ist genau genommen eine etwas schwächere Anforderung als die Aufforderung zu konkreten Bewerbungen.

Die Anfertigung und/oder Überarbeitung von Bewerbungsunterlagen wurde dagegen vergleichsweise selten gefordert (vgl. Tabelle 17). Dies erklärt sich damit, dass Bewerbungsunterlagen in der Regel nur einmalig, zu Beginn der Bewerbungsphase erarbeitet bzw. aktualisiert werden müssen. Bei den SGB-II-Bestandskundinnen und -kunden wurden allerdings in rund einem Drittel und damit doppelt so häufig wie bei den entsprechenden Neukundinnen und -kunden die Bewerbungsunterlagen in den Eingliederungsvereinbarungen gefordert (vgl. Tabelle 17). Entweder ist die Prüfung der Bewerbungsunterlagen zuvor von den Fachkräften versäumt worden, oder die Kundinnen und Kunden hatten besondere Schwierigkeiten, die Bewerbungsunterlagen zu erstellen, oder sie hatten die Vorlage der Unterlagen bis dahin (trotz Aufforderung) unterlassen. Die Einreichung oder Mitführung der überarbeiteten Bewerbungsunterlagen zum nachfolgenden Beratungsgespräch wurde im SGB II insgesamt deutlich seltener in den Eingliederungsvereinbarungen festgeschrieben als im SGB III. Insgesamt sind die Anforderungen hinsichtlich der Bewerbungsunterlagen in den SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen also höher als in jenen aus dem SGB II.

Während Maßnahmenangebote (nicht nur) in den Eingliederungsvereinbarungen eindeutig zu den Förderungsleistungen der Einrichtungen zählen, nehmen sie wegen der (regelmäßigen) Teilnahmeverpflichtung auf Kundenseite eher einen fordernden Charakter an. Denn die Nichtteilnahme oder der Abbruch von Maßnahmen ist ein Sanktionstatbestand. Die Eingliederungsvereinbarungen aus dem SGB II enthielten knapp zur Hälfte, und damit deutlich häufiger als die aus dem SGB III die Aufforderung zur Teilnahme an mindestens einer Fördermaßnahme. Erwartungsgemäß enthielten die Eingliederungsvereinbarungen aus der SGB-III-Kundengruppe *Beratungskunde „Fördern“ (2b)* und die Eingliederungsvereinbarungen der SGB-II-Betreuungsstufen *Förderbedarf (IK)* und *Stabilisierungsbedarf (IG)* überdurchschnittlich häufig die Aufforderung zur Teilnahme an mindestens einer Maßnahme. Zwischen den ersten und den nachfolgenden Eingliederungsvereinbarungen gibt es in beiden Rechtskreisen keine wesentliche Veränderung hinsichtlich der Aufforderung zur Maßnahmeteilnahme.

Etwa die Hälfte der in den SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen genannten Maßnahmeteilnahmen entfällt auf Qualifizierungsmaßnahmen inklusive Bildungsgutschein. In den SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen wird am häufigsten die Teilnahme an allgemeinen Trainingsmaßnahmen gefordert. Daneben werden in den SGB-II-Vereinbarungen am zweithäufigsten Teilnahmen an Arbeitsgelegenheiten nach § 16d SGB II (Ein-Euro-Jobs) festgeschrieben. Diese Ergebnisse korrespondieren mit den von den Trägern am häufigsten angebotenen Förderleistungen im jeweiligen Rechtskreis.

## Rechtliche Pflichten der Kundinnen und Kunden

Wie in Kapitel 1.5 ausgeführt, ist die Nichteinhaltung der Eingliederungsvereinbarungen sanktionierbar, sofern zuvor über die Rechtsfolgen der Eingliederungsvereinbarungen aufgeklärt wurde. Die schriftliche Fixierung dieser Unterrichtung in den Eingliederungsvereinbarungen ist im SGB II und SGB III sehr unterschiedlich. Da im SGB II die Eingliederungsvereinbarung einen öffentlich rechtlichen Vertrag begründet, enthalten fast alle Eingliederungsvereinbarungen aus dem SGB II eine standardisierte Rechtsfolgenbelehrung. Überdies enthielten fast alle SGB-II-Eingliederungsvereinbarungen zusätzlich auch nicht standardisiert erfasste Textpassagen zu Rechten und Pflichten bezüglich der Ortsabwesenheit, zu Änderungsmitteilungen (z. B. zu Einkommen, Praktika, Erwerbsstatus etc.) sowie Hinweise auf Sanktionen bei Zuwiderhandlungen gegen die rechtlichen Pflichten.

In den SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen wird im Gegensatz zum SGB II über mögliche Rechtsfolgen nicht standardisiert aufgeklärt. Da Eingliederungsvereinbarungen im SGB III kein eigenes Rechtsverhältnis begründen, reicht ein Verweis auf das zu Beginn des Leistungsbezugs ausgehändigte Merkblatt 1 für Arbeitslose (Bundesagentur für Arbeit 2010) aus, das u. a. auch die Rechtsfolgen hinsichtlich der Eingliederungsvereinbarung enthält. Dieser Verweis auf das Merkblatt entspricht gängiger Praxis, wie auch die Gesprächsbeobachtungen der vorliegenden Studie belegen.

Darüber hinaus forderten im SGB III lediglich etwas mehr als der Hälfte der Eingliederungsvereinbarungen zur Angabe von Änderungsmitteilungen auf. Bei knapp einem Drittel (etwas seltener im SGB II) waren Mitwirkungspflichten und Regeln der Zumutbarkeit vermerkt. Die späteren SGB-III-Eingliederungsvereinbarungen gingen häufiger explizit auf einzelne Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden ein als die ersten.

### 4.5.3 Thematisierung der Eingliederungsvereinbarung im Beratungsprozess

In diesem Abschnitt wird der Umgang mit den Eingliederungsvereinbarungen in den Beratungsgesprächen auf Basis der inhaltsanalytischen Auswertungen vorgestellt.

#### SGB II

Als Begründung für den Abschluss der Eingliederungsvereinbarung wird in den Erstgesprächen des SGB II die gesetzliche Pflicht betont (siehe Box 5 für typische Beispiele). Der rechtlich bindende Charakter der Eingliederungsvereinbarung wird aber kaum erläutert oder akzentuiert, wenngleich dieser aus dem schriftlichen Dokument hervorgeht.

**Box 5:**

Erklärung/Erläuterung der Eingliederungsvereinbarung im SGB II  
(Beispiele aus sieben SGB-II-Einrichtungen)

„Die Frage ist, wir machen jetzt noch eine Eingliederungsvereinbarung. Wir müssen eine Eingliederungsvereinbarung abschließen mit jedem erwerbsfähigen Hilfebedürftigen. Das verlangt das Sozialgesetzbuch II. [...] Diese Eingliederungsvereinbarung ist, wenn Sie so wollen, so ein beidseitiger Vertrag, in dem wir Ihnen Sachen anbieten und Sie sich im Gegenzug dazu dann zu Eigenbemühungen verpflichten.“

„Gut. Dann machen wir eine Eingliederungsvereinbarung, die haben Sie ja schon vor langer Zeit, als Sie mal hier im Bezug waren, auch schon mal gemacht. So eine Eingliederungsvereinbarung ist sozusagen ein Vertrag zwischen der ARGE auf der einen Seite und zwischen Ihnen auf der anderen Seite. (K: Mhm.)“

„Was ich jetzt noch machen muss, ist eine Eingliederungsvereinbarung. Die wird mit jedem abgeschlossen, der Arbeitslosengeld 2 hat oder beantragt.“

„Was wir auch machen müssen, Herr K, ich muss mit jedem Kunden eine Eingliederungsvereinbarung abschließen, dazu sind wir nach dem Gesetz verpflichtet, wo wir festlegen, ganz individuell, welche Maßnahmen oder welche Unterstützungsmöglichkeiten wir für Sie anbieten können und wozu Sie sich mit verpflichten, dass Sie Ihre Hilfebedürftigkeit beseitigen können.“

„Wir beide, müssen noch, dass müssen wir also mit jedem Kunden, eine Eingliederungsvereinbarung abschließen. Das ist im Gesetz so festgelegt. Hat den Sinn und das Ziel, dass wir individuell festlegen, was ist sinnvoll, was ist wichtig und richtig, damit Sie wieder an Arbeit kommen. (K: Mh.) Relativ schnell. Das heißt also, wir haben Verpflichtungen, Sie haben Verpflichtungen.“

„Ich mache mit Ihnen auch heute eine Eingliederungsvereinbarung, das ist ein gegenseitiger Vertrag zwischen Ihnen und ARGE, Arbeitsgemeinschaft XX. (K: Mh.) Da werden Bemühungen und Leistungen aufgenommen die wir unternehmen, und Sie an Arbeit zu kriegen oder erst mal wieder erwerbsfähig zu bekommen, beziehungsweise Leistungen oder Bemühungen, die Sie unternehmen, um die gleichen Ziele zu erreichen.“

„Es ist dann vom Gesetzgeber her vorgeschrieben, dass wir eine Eingliederungsvereinbarung machen. Das ist sozusagen ein Vertrag über das, was wir bieten an Leistungen und Ihnen zusagen und was Sie uns zusagen.“

Im Einzelfall wird die Rechtsförmigkeit der unterschriebenen Eingliederungsvereinbarung bagatellisiert und damit praktisch verschleiert, wenn etwa eine Vermittlerin die Unterschrift als „Nachweis, dass Sie heute da waren“ darstellt oder die Eingliederungsvereinbarung als „völlig harmlos“ deklariert wird. Zwar betonen Fachkräfte in diversen Fällen den reziproken Charakter der Verpflichtungen, aber gerade in den Fällen, in denen die Inhalte der Vereinbarungen ausführlich mündlich dargelegt sind, tritt recht deutlich zutage, dass der Pflichtenkatalog der Kunden wesentlich umfangreicher ausfällt als die definierten Leistungen der SGB-II-Einrichtung. Dieser Befund trifft auch auf den anderen Rechtskreis zu.<sup>31</sup>

31 Zugleich nimmt die Erläuterung einzelner (auch EGV-relevanter) Leistungen der ARGE/zkT und AA regelmäßig durchaus Raum und Gesprächszeit ein, so insbesondere die Regelungen zum Vermittlungsbudget.

### SGB III

Im SGB III wird der Abschluss der Eingliederungsvereinbarung in den meisten Fällen als ‚Zusammenfassung‘ des Gesprächs bezeichnet und begründet, weitere Erläuterungen unterbleiben zumeist (siehe Box 6 für Beispiele). Diese Begründung der Eingliederungsvereinbarung fällt im Vergleich tendenziell noch knapper aus als die der Einrichtungen im SGB II. In einem Fall wird die Unterschrift als Nachweis dafür verlangt, dass der Kunde „quasi“ mit der Fachkraft „gemeinsam die Eingliederungsvereinbarung erarbeitet“ hat und nichts unklar geblieben ist. Ähnlich wie im SGB II wird der Rechtscharakter der Eingliederungsvereinbarung tendenziell bagatellisiert.

Bemerkenswert ist überdies in einer Arbeitsagentur der spezifische Fall einer Fachkraft, die zwei ihrer Kunden dezidiert und explizit darauf hinweist, auf den Abschluss der EGV zu verzichten, da dies (angesichts der konkreten Kundenmotivation) überflüssig sei.

#### Box 6:

Erklärung/Erläuterung der Eingliederungsvereinbarung im SGB III  
(Beispiele aus acht Arbeitsagenturen)

„... diesen Punkt habe ich auch in meiner Zielvereinbarung aufgenommen. Die Zielvereinbarung schließen wir halt in jedem Gespräch ab. Ist im Prinzip eine Zusammenfassung aus dem, was man halt besprochen hat, und es werden halt Wege aufgezeigt, gut, a) was ist unser Ziel und b) was machen wir gegenseitig?“

„Die Eingliederungsvereinbarung heißt also, wir beide halten fest, was ist unser gemeinsames Ziel, was können Sie von mir als Agentur für Arbeit erwarten, und was erwarte ich von Ihnen? Ja? Okay.“

„Ich würde gerne eine kleine Zusammenfassung schreiben von dem Gespräch (K: Ja.), so wie es jetzt weitergeht. Das nennt sich bei uns Eingliederungsvereinbarung.“

„Wir halten hier mal kurz das Gespräch erst mal hier fest in so einer Vereinbarung. Ich zeige Ihnen das gleich einmal. Schreibe das erstmal so weg ...“

„So, ich muss jetzt noch ein Papier machen, was wir bei jedem Termin machen. Das Ganze hört auf den bedrohlich klingenden Namen Zieleingliederungsvereinbarung. Ist aber völlig harmlos.“

„Dann würde ich zum Schluss jetzt noch die Eingliederungsvereinbarung schreiben. Heißt, ich halte noch mal fest, was wir besprochen haben, gebe Ihnen das mit, behalte ein eigenes Exemplar, dient uns beiden dann als Erinnerung. Ja?“

„Wir halten das Ganze jetzt in einer Ziel- und Eingliederungsvereinbarung fest. Das ist verbindlich für mich als auch für Sie, ja? (K: Was bedeutet das genau?) Das bedeutet einfach nur, wir halten hier schriftlich fest, was wir besprochen haben. Mehr ist das nicht. (K: Ach so!)“

„Die Zusammenfassung ist eine Vereinbarung, die wir treffen, die jetzt bis zum nächsten Termin gilt, falls ein neuer Termin noch notwendig sein sollte.“

„Wir machen eine Gesprächszusammenfassung.“

*In beiden Rechtskreisen* werden im Gegensatz zu den Erstgesprächen nicht in allen Folgegesprächen Eingliederungsvereinbarungen aufgesetzt bzw. angepasst. Das hat zum Teil mit der üblichen Laufzeit der Eingliederungsvereinbarungen von sechs Monaten zu tun, die meist länger ist als der zeitliche Abstand zwischen den Beratungsterminen. Häufig ist aber eine Änderung oder Anpassung der getroffenen Vereinbarungen vor Ablauf des Gültigkeitszeitraums geboten oder sinnvoll, wobei sich die Änderungen oder Anpassungen aber oft nur auf einzelne Punkte beschränken. Entsprechend nimmt die Besprechung der Eingliederungsvereinbarungen im Sinne ihrer Anpassung in den Folgegesprächen auch viel weniger Raum ein.

#### 4.5.4 Die Eingliederungsvereinbarung im Gesprächsprozess

Da die Inhalte der Eingliederungsvereinbarungen in Erstgesprächen regelmäßig verbal vorgetragen werden, nimmt das rechtsverbindliche Thema ‚Eingliederungsvereinbarung‘ teilweise relativ viel Gesprächsraum in Anspruch – insbesondere dann, wenn auch die umfangreichen Rechtsfolgenbelehrungen vorgetragen werden. Allerdings variiert die Ausführlichkeit der verbalen Ausführungen zu den Inhalten der Eingliederungsvereinbarung beträchtlich, diese reicht von langer und vollständiger mündlicher Darlegung aller Einzelpunkte (inklusive Rechtsfolgenbelehrungen) über die Beschränkung auf die Hauptaspekte der Vereinbarung oder der Einzelpunkte, die im vorangegangenen Gespräch noch nicht ausführlich thematisiert worden waren. Auch der Verzicht der mündlichen Darlegung kommt gelegentlich vor. Im SGB II betrifft dies zum einen Bestandskunden, die mit dem Instrument Eingliederungsvereinbarung schon vertraut sind, zum anderen findet sich in beiden Rechtskreisen die Aufforderung – unter Verweis auf das bestrittene Gespräch –, sich die EGV kurz durchzulesen.

In SGB II und SGB III können im Prinzip zwei grundlegende Prozessvarianten im Umgang mit der Neuerstellung von Eingliederungsvereinbarungen unterschieden werden. In der einen Variante wird die Besprechung der inhaltlichen Punkte verzahnt mit der Aufnahme der jeweiligen Gesprächsergebnisse in den Computer, wodurch die Fachkraft die Eingliederungsvereinbarung bereits stillschweigend vorbereitet; der Gesprächsablauf und -fluss wird in diesen Fällen durch häufig kürzere, zum Teil auch längere Dateneingaben unterbrochen. In der zweiten Variante wird zunächst das Beratungsgespräch ohne (EGV-spezifische) Dateneingaben am PC durchgeführt. Um die Eingliederungsvereinbarung abschließen zu können, folgt jedoch eine (oder auch mehrere) größere Sequenz(en) der Dateneingabe, nachdem alle wesentlichen Punkte abgehandelt wurden. In Variante zwei wird der Kommunikationsfluss der Gesprächsinteraktion lediglich einmalig, aber dafür länger und (durch den Bruch) merklicher gestört; in Variante eins mindert sich die Kontinuität der Gesprächsinteraktion, weil sich die Fachkraft immer wieder vom Gesprächs-

partner weg- und dem PC zuwenden muss; der Gesprächsfluss bzw. die Kommunikation kann, muss aber nicht zwangsläufig, reißen. Unter Kommunikationsgesichtspunkten erscheinen beide Varianten nicht optimal.<sup>32</sup>

Die Ausstellung neuer Eingliederungsvereinbarungen in den Folgegesprächen als Anpassung oder Fortschreibung bereits vorliegender Eingliederungsvereinbarungen nimmt überwiegend sehr viel weniger Zeit in Anspruch als bei den Erstgesprächen, weil sich im Einzelfall zumeist nur wenige Punkte ändern. In einem Teil der Folgegespräche erfolgt der Unterschriftsabschluss dabei ohne Aufhebens und mit Verweis auf die bereits vorhandene Kenntnis des Instruments und das Prozedere. Dennoch werden auch in einem kleineren Teil der Folgegespräche die Inhalte der Eingliederungsvereinbarung relativ ausführlich mündlich vorgetragen, auch inklusive Rechtsfolgen.

## 4.6 Die VerBIS-Dokumentation

### 4.6.1 Quantitative Auswertung der VerBIS-Vermerke

Tabelle 19 zeigt die Verteilung der gelieferten Vermerke nach Vermerkstyp, Kontaktart und Bereich der jeweiligen Fachkraft. Die Zahlen beziehen sich nur auf die 166 Ü25-Kundinnen und -Kunden aus Arbeitsagenturen und ARGEn, da der zugelassene kommunale Träger in der Studie eine andere Software verwendet.

Insgesamt wurden für die Kundenstichprobe im relevanten Auswertungszeitraum 2.504 manuelle Vermerke der vorliegenden Vermerkstypen angelegt, das sind im Durchschnitt etwa 15 Vermerke pro Kundin bzw. Kunde. Von diesen 2.504 Vermerken entfällt mit knapp der Hälfte der größte Anteil auf die Restkategorie der allgemeinen Vermerke. Ein gutes Fünftel sind Beratungsvermerke, die zur Dokumentation von Beratungsgesprächen verwendet werden sollen. Etwa ein Achtel (322) sind Vermerke aus den Eingangszonen der Träger, ein Sechstel (385) stammen aus den telefonischen Service Centern.

Ebenso hat die Verteilung der Vermerkstypen Beratungsvermerk, Empfang-/EZ-Vermerk und SC-Vermerk auf die verschiedenen Bereiche der eintragenden Fachkräfte keine Besonderheiten gezeigt; Empfang und Service Center geben weitgehend ihren eigenen Bereich an, bei Beratungsvermerken dominiert der Bereich Arbeitsvermittlung.

<sup>32</sup> Der bevorstehende Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung wird zudem zum Teil frühzeitig, aber dann zumeist kurz in einer Art Vorschau angekündigt; in einem anderen Teil der Gespräche wird das Thema erst aufgegriffen, wenn die Fachkraft die Erstellung in den Gesprächsfokus rückt.

Tabelle 19: Manuelle Vermerke aus VerBIS nach Kontaktart und Bereich der anlegenden Fachkraft

Bereich aus dem der Vermerk stammt	Kontaktart				Summe
	Persönlich	Telefonisch	Schriftlich	Unbekannt	
Alle Vermerkstypen					
Arbeitsvermittlung	537	84	93	257	971
U25 Vermittlung/Beratung	77	9	12	50	148
Akademische Berufe Vermittlung/Beratung	15	4	9	10	38
Fallmanagement	15	0	<3	6	23
Arbeitgeberorientierte Vermittlung	6	12	15	8	41
Eingangszone	264	10	85	74	433
Service Center	6	231	5	0	242
Sonstige Bereiche	9	4	15	0	28
Unbekannt	244	151	95	90	580
Insgesamt	1.173	505	331	495	2.504
Anmerkungen: Die Zahlen beziehen sich auf die 166 Kundinnen und Kunden aus acht Arbeitsagenturen und sieben ARGEn. Für jede/n Kundin bzw. Kunden sind die Vermerke für den individuell festgelegten Beobachtungszeitraum ausgezählt worden. EZ: Eingangszone; Sonstige Bereiche: Rehabilitation und Leistungen Arbeitgeber/Träger; SC: Service Center; U25 Vermittlung/Beratung: für Kundinnen und Kunden unter 25 Jahre ohne abgeschlossene Berufsausbildung. Fallzahlen von weniger als drei werden bei den VerBIS-Auswertungen aus Datenschutzgründen nicht exakt angegeben.					
Quelle:	Eigene Auswertungen auf Basis der VerBIS-Datenabzüge der Bundesagentur für Arbeit für den Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 31.12.2009.				

Die Vermerke aus den VerBIS-Datenlieferungen erlauben einen ungefähren Abgleich, wie viele der tatsächlich stattgefundenen persönlichen Beratungsgespräche im Rahmen des Projekts beobachtet werden konnten (vgl. Tabelle 20). Demnach sind fast alle persönlichen Beratungsgespräche im Bereich Vermittlung und Beratung der Kundenstichprobe im Zeitraum von der Erst- bis zur Letztbeobachtung beobachtet worden (rund 96 Prozent). Dieser Abgleich weist jedoch Unschärfen auf. So sind für jedes persönliche Beratungsgespräch im Bereich Vermittlung und Beratung laut VerBIS im Durchschnitt 1,2 Beratungsvermerke angelegt worden.

Tabelle 20: Beobachtungen sowie persönliche Beratungsgespräche und –vermerke laut VerBIS

Beobachtungen insgesamt (1)	Persönliche Beratungsgespräche laut VerBIS (2)	Beratungsvermerke persönlich in VerBIS insgesamt (3)
429	448	521
Anmerkungen: Angaben für die 166 Kundinnen und Kunden aus acht Arbeitsagenturen und sieben ARGEn, für den Zeitraum von der ersten bis zur letzten Beobachtung. Zu (2): Tage mit mindestens einem Beratungsvermerk persönlich über alle 166 Kundinnen und Kunden.		
Quelle: Feldstatistik (1) sowie Auswertungen auf Basis der VerBIS-Datenabzüge der Bundesagentur für Arbeit für den Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 31.12.2009.		



#### 4.6.2 Dokumentation der Dienstleistungen in VerBIS

Die Dienstleistungsprozesse der Vermittlungs- und Integrationsberatung beschränken sich nicht auf die Durchführung der eigentlichen Gespräche in dafür bereitgestellten Räumlichkeiten. Vielmehr bauen sie auf der Zusammenarbeit mit internen Organisationseinheiten sowie mit externen Einrichtungen auf. Um nun die wesentlichen Informationen zu den Beratungs- und sonstigen Arbeitsprozessen dokumentieren, austauschen, steuern, überprüfen und die Prozesse nicht zuletzt auch rechtlich absichern zu können, sind entsprechende Dokumentationen zwingend notwendig. Die Dokumentationsprozesse bilden so selbst einen wichtigen Baustein für die Erbringung der Beratungsdienstleistung.

Die BA setzt für diese Dokumentationsaufgaben das Softwarepaket „VerBIS“ ein („Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem“). VerBIS wird in allen Agenturen für Arbeit (SGB III) und im SGB II in den Arbeitsgemeinschaften (ARGE) und Einrichtungen mit getrennter Aufgabenwahrnehmung eingesetzt. In den Einrichtungen der Optionskommunen (zkt) werden andere Systeme verwendet.

Im Rahmen des vorliegenden Berichts ist es erstmalig möglich, auf einer soliden Datengrundlage (Vermerke zu ca. 160 Personenfällen aus acht Arbeitsagenturen und sieben Arbeitsgemeinschaften über einen Zeitraum von 17 Monaten) die VerBIS-Dokumentation in den wichtigsten Facetten zu beschreiben und auszuwerten. Damit wird das analytische Wissen und Verständnis für den Umfang der Dienstleistungsprozesse der Vermittlungs- und Integrationsberatung um ein relevantes Element erweitert.

In VerBIS werden u. a. alle Stammdaten und die Profile der Kundinnen und Kunden gepflegt. Auch die Terminierung von Beratungsgesprächen, die Suche nach passenden gemeldeten Stellen, die Erstellung von Eingliederungsvereinbarungen oder die Festlegung und Veränderung von Betreuungsstufen (SGB II) und Kundengruppen (SGB III) werden über VerBIS abgewickelt.

Die Dokumentation des eigentlichen Vermittlungs- und Beratungsprozesses erfolgt überwiegend in manuell erstellten Vermerken. Ein manueller Vermerk enthält in der Regel Angaben zum Erstelldatum des Vermerks, zum Kontaktdatum und zur Art des Kontakts, zur Dienststelle (jeweilige Agentur für Arbeit oder SGB-II-Grundsicherungsstelle), zur Organisationseinheit (Team), zum Organisationsbereich der Fachkraft (z. B. Arbeitsvermittlung) sowie den Typ des Vermerks (z. B. Beratungsvermerk). Der eigentliche Inhalt des Vermerks findet sich zum einen im Betreff und zum anderen in einem Freitextfeld. Diese Felder können die Fachkräfte ohne technische Vorgaben mit Freitext füllen. Die manuellen Vermerke können von den Fachkräften auch angelegt werden, wenn nicht alle genannten Angaben eingetragen sind.

Die nachfolgenden Auswertungen beziehen sich auf die Vermerkstypen:

- Allgemeiner Vermerk
- Beratungsvermerk
- Empfang-/EZ-Vermerk (EZ: Eingangszone)
- SC-Vermerke (SC: telefonische Service Center).

Fallmanagement-Vermerke sind aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht enthalten. Vermerke aus dem Bereich der Leistungsabteilung wurden wegen des Projektfokus auf den Beratungs- und Vermittlungsprozess aus der Analyse ausgeschlossen.

### **Empfang und Eingangszone sowie telefonische Service Center als erste Anlaufstellen**

Mit ihren Anliegen wenden sich die Kundinnen und Kunden der Agenturen für Arbeit und Grundsicherungsstellen (außer zkt) in der Regel zunächst persönlich an die jeweilige Eingangszone oder rufen das telefonische Service Center an. Vorteil dieser beiden Einrichtungen ist, dass keine Terminierung erforderlich ist. Zur Dokumentation legen sowohl die Eingangszonen als auch die Service Center Vermerke in VerBIS an.

Bei Empfang-/EZ-Vermerken (i.F. EZ-Vermerke) werden besonders häufig die Ausgabe oder Entgegennahme oder der (postalische) Empfang von Antragsunterlagen zu leistungsrelevanten Anliegen notiert. Sowohl EZ-Vermerke als auch SC-Vermerke dokumentieren daneben häufig Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldungen oder das Gegenteil, nämlich die Aufnahme von Beschäftigungen. Oft werden auch der Grund der Arbeitslosigkeit und eventuelle Wiedereinstellungschancen vermerkt. Beide Vermerkstypen dokumentieren in relevantem Umfang telefonische Rückrufwünsche der Kundinnen und Kunden, Angaben zu Erreichbarkeit und Verfügbarkeit von Kundinnen und Kunden für künftige Termine sowie Terminbuchungen. Gelegentlich enthalten die EZ-Vermerke und die SC-Vermerke Hinweise für die Leistungsbearbeitung.

Darüber hinaus halten beide Vermerkstypen sehr unterschiedliche Anliegen der Kundinnen und Kunden fest, etwa dringende Anfragen zu Leistungen oder Anfragen zu den Möglichkeiten für Maßnahmeteilnahmen. Bei den SC-Vermerken spielen zudem Anrufe seitens der Service Centers eine Rolle, etwa um Kundinnen und Kunden mitzuteilen, wenn sich ein/e Arbeitgeber/in für ein Bewerberprofil interessiert.

Die untersuchten SC-Vermerke und die EZ-Vermerke dokumentieren vorwiegend leistungsrelevante Aspekte vor oder zu Beginn des Leistungsbezugs. Da die Mehrheit der im Projekt einbezogenen Kundinnen und Kunden Neuzugänge waren, ist dieser Befund nachvollziehbar. Die EZ-Vermerke und die SC-Vermerke sind quantitativ weniger relevant als die Beratungsvermerke und die allgemeinen Vermerke.

## Dokumentation der persönlichen Beratungsgespräche

Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte arbeiten in zumeist zeitlich dichter Taktung und sind durch Vertretungen oder Wechsel der Zuständigkeit auch immer wieder mit neuen Kundinnen und Kunden konfrontiert. Da die Fachkräfte in der Regel nur über kurze Vorbereitungszeit verfügen, sind inhaltlich konzise und übersichtliche Beratungsvermerke zu den vorherigen Gesprächen ein wichtiger Faktor, um eine kundenorientierte Dienstleistung erbringen zu können. Nachfolgend wird untersucht, welche Themenaspekte die vorliegenden 521 persönlichen Beratungsvermerke enthalten.

### *Vorgeschichte und Status quo*

Nur wenn die Vorgeschichte und der Status quo der Kundinnen und Kunden mindestens einmal in der Kundenhistorie vermerkt sind, können die Fachkräfte im weiteren Beratungs- und Vermittlungsprozess daran anknüpfen.<sup>33</sup> Für fast alle Zugangskundinnen und -kunden unserer Stichprobe wird dieses Kriterium erfüllt.

Bei etwa drei Viertel der Zugangskundinnen und -kunden wird mindestens einmal das voraussichtliche oder tatsächliche Eintrittsdatum in die Arbeitslosigkeit dokumentiert sowie der Grund der Arbeitslosigkeit angegeben (Kündigungsform, Auslaufen befristeter Arbeitsverträge etc.). In derselben Größenordnung werden die schulische oder berufliche Ausbildung oder die bisherigen beruflichen Tätigkeiten beschrieben. Rund bei der Hälfte der Zugangskundinnen und -kunden finden sich konkrete Einschätzungen der Fachkräfte zu bisherigen Berufserfahrungen und den fachlichen Kenntnissen. Die Vermerke verweisen überdies für etwa ein Viertel der Zugangskundinnen und -kunden auf thematisierte Wiedereinstellungsoptionen.

### *Zielperspektive*

Ein wichtiger Faktor für das Gelingen des Beratungs- und Vermittlungsprozesses ist die angemessene und möglichst systematische Thematisierung der Zielperspektive der Kundin oder des Kunden (vgl. Kapitel 4.3). Darunter wurde in diesem Kontext der zukünftig angestrebte Beruf verstanden oder Weiterbildungsmaßnahmen, die mit einem Berufsziel verknüpft dokumentiert wurden. Auch eine dokumentierte Bewerbung in einem bestimmten Beruf oder auf eine bestimmte Tätigkeit wurde als Zielperspektive gewertet. Insgesamt wurde die Zielperspektive in diesem Sinne bei

<sup>33</sup> Zur Vorgeschichte und zum Status quo wurden nur die persönlichen Beratungsvermerke der 128 Zugangskundinnen und -kunden der Stichprobe ausgewertet, da diese Aspekte bei den 38 Bestandskundinnen und -kunden (nur SGB II) auch in älteren, uns nicht zur Auswertung vorliegenden Vermerken dokumentiert sein konnten.

etwa drei Viertel der Zugangskundinnen und -kunden mindestens einmal in den persönlichen Beratungsvermerken genannt.

Vereinzelte geht aus den persönlichen Beratungsvermerken hervor, dass die Festlegung der Arbeitsmarktperspektive verschoben wurde, weil zunächst das Ergebnis von ärztlichen Gutachten oder Rentenanträgen abgewartet werden soll oder weil die Kundinnen ihre Berufswünsche zunächst konkretisieren sollen. Erstaunlich ist, dass insbesondere den Kundinnen und Kunden im SGB II Zeit zur beruflichen Orientierung zugebilligt wird. Bei Zugangskundinnen und -kunden nach § 38 SGB III war in den Vermerken z. T. keine explizite Zielperspektive notiert, sondern lediglich Angaben zu (nicht gesicherten) Wiedereinstellungszusagen.

Anstatt einer arbeitsmarktlichen Zielperspektive wurde gelegentlich auch der Übergang in Rente (insbesondere Erwerbsunfähigkeits-, Hinterbliebenen- oder auch Frührente) als Zielperspektive in den persönlichen Beratungsvermerken definiert. Vereinzelte beinhalteten die Vermerke als Zielperspektive daneben:

- die Erstellung ärztlicher Gutachten oder Atteste, um die generelle Arbeitsfähigkeit oder die Eignung für bestimmte Berufe festzustellen,
- die gesundheitliche Stabilisierung/Genesung,
- das Bestehen der medizinisch-psychologischen Untersuchung (MPU) zur Wiedererlangung des Führerscheins (nur sehr selten ohne Bezug auf direkte Einstellungsmöglichkeit),
- die Verbesserung der Sprachkenntnisse durch Sprachkurse sowie
- die Steigerung der Motivation und die Gewöhnung an einen regelmäßigen Tagesablauf, z. B. durch Maßnahmen (überwiegend SGB II).

Während der Erhebung beobachtete konkrete Kontroversen oder Divergenzen zwischen Kunde und Fachkraft über die Zielperspektive (vgl. Kapitel 4.3), wurden auch in den persönlichen Beratungsvermerken notiert, latente Divergenzen aber etwas seltener.

#### *Aktivitäten der Einrichtungen und Kunden*

Damit die Fachkräfte den bisherigen Verlauf des Dienstleistungsprozesses einer Kundin bzw. eines Kunden genau nachvollziehen können, müssen in den Beratungsvermerken sowohl die bisherigen Aktivitäten der Agenturen für Arbeit bzw. Grundsicherungsstellen als auch die bisherigen Aktivitäten der Kundinnen und Kunden dokumentiert sein.

Die Aktivitäten der Einrichtungen waren bei allen Kundinnen und Kunden der Stichprobe in nahezu allen persönlichen Beratungsvermerken dokumentiert. Inhaltlich wurden hier z. B. die Ausgabe von Vermittlungsvorschlägen, die Ausgabe

und Annahme von Anträgen (meist für Kostenerstattungen), die Profilerarbeitung oder -aktualisierung, die Festlegung oder Änderung von Kundengruppen und Betreuungsstufen oder Information der Kundinnen und Kunden zu ihren Pflichten, zu Fördermöglichkeiten, zu Rechtsfolgenbelehrungen etc. vermerkt.

Die bisherigen Aktivitäten der Kundinnen und Kunden wurden etwas seltener in den persönlichen Beratungsvermerken aller Kundinnen und Kunden der BA-Kundenstichprobe vermerkt. Insgesamt fanden sich in knapp drei Viertel der Vermerke Hinweise zu Aktivitäten der Kundinnen und Kunden, die ihre Situation verbessern sollten. Hierzu zählen z. B. Bewerbungen, Vorstellungsgespräche, Marktsichtung im Wunschberuf, das Einholen von Informationen zu Maßnahmeträgern. Auch unterlassene Aktivitäten wie das Nichterscheinen bei Maßnahmeträgern oder die versäumte Einreichung von Unterlagen sind mitunter dokumentiert.

Bei etwa einem Drittel der Kundinnen und Kunden fanden sich in den persönlichen Beratungsvermerken darüber hinaus persönliche Werturteile durch die Fachkräfte. Diese Beurteilungen betrafen insbesondere die Motivation, aber auch die Umgangsformen, das Auftreten und das Engagement der Kundinnen und Kunden.

In der Gesamtschau ist zu konstatieren, dass die persönlichen Beratungsvermerke mehrheitlich die relevanten Aspekte für den Beratungs- und Vermittlungsprozess enthalten.

### Dokumentation interner Vorgänge in VerBIS

In den für das Projekt vorliegenden VerBIS-Vermerken werden neben den Beratungsgesprächen auch interne kundenbezogene Vorgänge dokumentiert. Dabei handelt es sich meist um sogenannte allgemeine Vermerke.<sup>34</sup> Auf diesen Typ entfällt mit rund 50 Prozent der größte Anteil an allen auswertbaren Vermerken. Diese Vermerke weisen eine starke Streuung der Inhalte, der Kontaktarten (schriftlich, telefonisch, persönlich und unbekannt) und auch der Bereiche auf, der die erstellenden Fachkräfte angehören. Inhaltlich dokumentieren die allgemeinen Vermerke Termine, Anrufversuche, Bewilligungen, Dokumente und Arbeitgeberanfragen. In der Gesamtschau umfassen die VerBIS-Vermerke zu internen Vorgängen der Einrichtungen einen durchaus relevanten Teil der kundenbezogenen Dokumentation.

34 Nicht alle allgemeinen Vermerke dokumentieren interne Vorgänge. Zum Teil deklarieren Fachkräfte auch Vermerke über Ereignisse, an denen der Kunde teilgenommen hat, als allgemeine Vermerke. Die vollständige Sichtung der allgemeinen Vermerke wurde aufgrund des großen Umfangs und der eher untergeordneten Relevanz für den Beratungs- und Vermittlungsprozess nicht durchgeführt, sondern nur eine Stichprobe ausgewertet.

#### 4.6.3 Kontakte zu Dritten

Die Dienstleistung der Agenturen für Arbeit und der SGB-II-Grundsicherungsstellen beschränkt sich nicht nur auf Interaktionen zwischen den direkt zuständigen Beratungs- und Vermittlungsfachkräften und den Kundinnen und Kunden, sondern bezieht i.d.R. auch weitere Akteure ein. Dies sind insbesondere Träger von Maßnahmen und Arbeitgeber/innen. Darüber hinaus können z. B. andere Sozialversicherungsträger oder auch der ärztliche oder psychologische Dienst der Agenturen für Arbeit hinzugezogen werden.

Für die Kontakte zu Dritten wurden die Vermerke von 57 Kundinnen und Kunden mit vergleichsweise langen Beobachtungszeiten betrachtet, 29 Personen aus dem SGB II, 28 aus dem SGB III. Daher sind die Ergebnisse nicht auf alle beobachteten Kundinnen und Kunden übertragbar. Insgesamt wird es mutmaßlich noch weniger Vermerke über Kontakte zu Dritten geben.

In den Vermerken zu diesen 57 Kundinnen und Kunden wurde bei weniger als der Hälfte ein Kontakt zu Dritten in VerBIS genannt (vgl. Tabelle 21). Bei den SGB-II-Kundinnen und -Kunden gab es insgesamt häufiger Vermerke über Kontakte zu Dritten. Am häufigsten traten Vermerke zu Kontakten mit Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern auf.

Tabelle 21: Dokumentation der Kontakte zu Dritten in den VerBIS-Vermerken

	Kundinnen und Kunden		
	SGB III	SGB II	Insgesamt
Anzahl insgesamt	28	29	57
Ohne Vermerke zu Kontakt(en) zu Dritten	18	13	31
<b>Mindestens ein Vermerk zu Kontakt(en) zu ...</b>			
... Arbeitgeber/innen	8	12	20
... Trägern von Maßnahmen	4	9	13
... sonstigen Dritten	0	3	3
Anmerkungen: SGB III und SGB II: Rechtskreiszuordnung nach dem bei der ersten Beobachtung zuständigen Rechtskreis; Stichprobe von Kundinnen und Kunden mit längeren Fallverläufen. Für jede/n Kundin/ Kunden Einbeziehung aller Vermerke zwischen der ersten und letzten Beobachtung.			
Quelle: Eigene Auswertungen auf Basis der VerBIS-Datenabzüge der Bundesagentur für Arbeit für den Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 31.12.2009.			

Kontakte zu Trägern von Maßnahmen waren häufiger bei SGB-II-Kundinnen und -Kunden dokumentiert. Diese Kontakte waren überwiegend schriftlich (z. B. E-Mails) und gingen, soweit ersichtlich, überwiegend von den Trägern selbst aus. Allerdings besteht auch eine gesetzliche Auskunftspflicht von Maßnahmeträgern, z. B. aus § 61 SGB II oder § 318 SGB III. Inhaltlich ging es in den Vermerken bezüglich der Trägerkontakte vor allem um die Rückmeldungen, ob Kundinnen und Kunden an

Maßnahmen oder Veranstaltungen teilgenommen oder sich beim Träger vorgestellt haben. Hingegen konnten keine Hinweise auf kundenbezogene Berichte von Trägern in der VerBIS-Dokumentenverwaltung oder in Papierform gefunden werden. Daraus kann zwar nicht geschlossen werden, dass solche Berichte nicht vorliegen. Ohne Dokumentation können die Berichte im Dienstleistungsprozess aber kaum eine Rolle spielen.

Von allen 57 untersuchten Kundinnen und Kunden war nur bei dreien (alle SGB II) ein Kontakt zu sonstigen Dritten in den Vermerken dokumentiert. Darunter befanden sich Kontakte zu anderen Versicherungsträgern, ein Kontakt zum Ordnungsamt und ein Kontakt zum ärztlichen Dienst wegen eines medizinischen Gutachtens. Insgesamt finden sich in VerBIS nur spärliche Angaben zu kundenbezogenen Kontakten zu Dritten, was nicht unbedingt erwartet werden konnte. Ob dadurch möglicherweise die Gestaltung von Dienstleistungsprozessen im Rahmen der Vermittlungs- und Integrationsberatung ungünstig beeinflusst wird, lässt sich auf der Basis der vorgelegten Befunde nicht pauschal beantworten.

#### 4.6.4 Einbeziehung von Angehörigen und Bedarfsgemeinschaftsmitgliedern

Bei nicht allein lebenden Kundinnen und Kunden hängt die Arbeitsmarktintegration oftmals von der Haushaltssituation ab, z. B. wenn Kinder betreut oder Angehörige gepflegt werden müssen. Darüber hinaus ist es im SGB II geboten, die Bedarfsgemeinschaft der Kundinnen und Kunden in den Beratungs- und Vermittlungsprozess einzubeziehen, denn das Ziel der Grundsicherung für Arbeitsuchende ist die Überwindung der Hilfebedürftigkeit der gesamten Bedarfsgemeinschaft (§ 1 SGB II). Die Berücksichtigung des Haushaltskontextes in der Dokumentation wurde anhand der VerBIS-Vermerke von Kundinnen und Kunden geprüft, die mit mindestens einer weiteren Person zusammenleben.<sup>35</sup>

Insgesamt wurde der Haushaltskontext im SGB II erwartungsgemäß deutlich häufiger thematisiert als im SGB III. Im SGB II waren bei etwa zwei von drei Kundinnen und Kunden entsprechende Inhalte in den Vermerken enthalten, im SGB III traf dies nur auf etwa jede/n vierte/n Kundin bzw. Kunden zu. Dokumentiert wurden die verfügbaren Möglichkeiten der Kinderbetreuung, die Wohnsituation und im SGB II mehrfach der Status der Partnerschaft.

Die Betreuungssituation von Kindern war ebenso bei Kundinnen wie bei Kunden dokumentiert. Es wurde i.d.R. aber nur der Status quo festgehalten, z. B. dass

<sup>35</sup> Zum einen wurden die Vermerke von rund 25 Kundinnen und Kunden an BA-Standorten aus einer Stichprobe analysiert, die nach eigenen Angaben im Kundeninterview mit mindestens einer weiteren Person im Haushalt zusammenlebten. Darüber hinaus wurden die Vermerke von Kundinnen und Kunden berücksichtigt, bei denen nach Feldangaben bei beobachteten Gesprächen weitere Haushalts-/Bedarfsgemeinschaftsmitglieder anwesend waren.

ein Kind tagsüber von einer Großmutter betreut werden kann. Möglichkeiten, die Kinderbetreuung zu verbessern, gegebenenfalls durch Einbeziehung weiterer Haushalts-/Bedarfsgemeinschaftsmitglieder, waren in den Vermerken nicht genannt. Hinsichtlich der Wohnsituation beschränkten sich die Angaben in Vermerken darauf, mit wem die Kundinnen und Kunden zusammenwohnen (z. B. wohnhaft bei Mutter). Vermerkstexte hinsichtlich der Partnerschaften, die nur im SGB II vorkamen, beinhalteten meist die Beendigung von Partnerschaften, die zur Veränderung der Wohnsituation führten und damit Auswirkungen auf die Kosten der Unterkunft hatten. Eine mögliche Einbeziehung von Partnerinnen und Partnern hinsichtlich der Überwindung der Hilfebedürftigkeit spielte in den Vermerken keine Rolle.

Auch wenn weitere Haushalts-/Bedarfsgemeinschaftsmitglieder bei den Beratungsgesprächen anwesend waren, wurde aus den Vermerken eine tatsächliche Einbindung in den Beratungs- und Vermittlungsprozess meist nicht ersichtlich. In der Regel enthielten die Vermerke zu den Gesprächen nur die Notiz, dass eine weitere Person anwesend war (z. B. erscheint mit Mutter). Vereinzelt war vermerkt, dass Haushalts-/Bedarfsgemeinschaftsmitglieder Gespräche übersetzt haben. In den sehr wenigen Fällen, wo aus den Vermerken eine aktive Beteiligung einzelner Haushalts-/Bedarfsgemeinschaftsmitglieder ersichtlich war, ging es darum, dass die Kundinnen und Kunden mit „Verstärkung“ erschienen waren, um ihre Anliegen besser durchsetzen zu können.

Darüber hinaus spielten Haushalts-/Bedarfsgemeinschaftsmitglieder in den Vermerken nur bei organisatorischen Vorgängen eine Rolle, dies jedoch relativ häufig. Beispielsweise gaben Personen in Vertretung für die Kundinnen und Kunden Dokumente ab, vereinbarten Termine oder sagten diese ab oder machten sonstige Mitteilungen an die Agenturen und Grundsicherungsstellen.

Insgesamt ist aus der VerBIS-Dokumentation weder im SGB II noch im SGB III eine aktive Einbeziehung von Haushalts-/Bedarfsgemeinschaftsmitgliedern in den Beratungs- und Vermittlungsprozess zu erkennen.

## 4.7 Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurde die vielfältige Prozessgestaltung und Prozessdynamik der Dienstleistung Vermittlungs- und Integrationsberatung unter verschiedenen Blickwinkeln näher untersucht. In der Gesamtschau der Interaktionsprozesse finden wir dialogische und responsive Elemente (z. B. bei der Besprechung der Zielperspektiven und Zielfindung), aber ebenso hierarchisch-monologische, fachkraft-dominierte Elemente (z. B. bei den Eingliederungsvereinbarungen). Für eine Gesamtbewertung dieser teils gegenläufigen Teilaspekte verweisen wir auf das Schlusskapitel,



in dem noch weitere Themenfacetten u. a. aus den Einzelfallanalysen (Kapitel 5) verarbeitet werden.

Mit Blick auf die Zielfindungsprozesse ist an dieser Stelle festzuhalten, dass sich die Besprechung und Festlegung von Zielperspektiven nicht bereits mit dem Erstgespräch erledigt hat, sondern auch in den Folgegesprächen in beiden Rechtskreisen ein wichtiges Thema darstellt. Dabei sind offen ausgetragene Kontroversen zwischen Fachkraft und Kundinnen/Kunden über unterschiedliche Zielvorstellungen nicht häufig. Auch in Folgegesprächen tendieren Fachkräfte häufiger zu zurückhaltenden, diplomatischen Äußerungen, um alternative Zielmöglichkeiten zur Geltung zu bringen.

Unter Prozessgesichtspunkten der Vermittlungs- und Integrationsberatung ist es auch relevant, durch wen welche Themensetzungen erfolgen und wie Fachkräfte auf die Themen und Fragen von Kundinnen und Kunden eingehen und reagieren (Responsivität). Das Ergebnis der Analyse ist dazu für Erst- und Folgegespräche eindeutig: Fragen und Thematisierungen der Kundinnen und Kunden werden in den Beratungsprozessen in den meisten Gesprächen durchgängig aufgenommen und konstruktiv bearbeitet; die Fachkräfte zeichnen sich also durch eine hohe Responsivität aus. Ebenso eindeutig ist aber auch die hohe Gesprächsdominanz der Fachkräfte. Diese haben ein klares Übergewicht bei den Themensetzungen und dominieren ebenso bei Gesprächsführung und -anteilen.

Die Gesprächsdominanz der Fachkräfte zeigt sich exemplarisch auch bei den Eingliederungsvereinbarungen. Die Besprechung der Eingliederungsvereinbarung nimmt teilweise relativ viel Gesprächsraum in Anspruch, da ihre Inhalte und nicht zuletzt die umfangreichen Rechtsfolgenbelehrungen vor allem in Erstgesprächen regelmäßig verbal vorgetragen werden. Hierbei verlaufen die Vermittlungs- und Integrationsgespräche häufiger als bürokratisch anmutender Prozess, der von Fachkraft-Monologen geprägt wird. In der Praxis dient die Eingliederungsvereinbarung häufig als Gesprächszusammenfassung, ihr rechtlicher Charakter wird von den Fachkräften oft verschleiert und bagatellisiert.

Die Eingliederungsvereinbarungen in den beiden Rechtskreisen unterscheiden sich vor allem in Bezug auf ihren Rechtscharakter. Dies führt zu detaillierten und standardisierten Rechtsfolgenbelehrungen in den Eingliederungsvereinbarungen des SGB II, wodurch Vereinbarungen des SGB II einen insgesamt stärker fordernden Charakter als diejenigen aus dem SGB III erhalten. Grundsätzlich überwiegen die Pflichten der Kundinnen und Kunden gegenüber den Zusagen der Institution; fördernde und fordernde Aspekte sind meist nicht ausbalanciert. Fördermaßnahmen werden – zum Teil aus rechtlichen Gründen – oft nur allgemein erwähnt.

Die Inhalte der untersuchten Eingliederungsvereinbarungen folgen überwiegend standardisierten Mustern und lassen individuelle Aspekte der Kundinnen und

Kunden vermissen. Die Ziele sind allgemein formuliert (Integration in den Arbeitsmarkt, Beendigung der Hilfebedürftigkeit) und es werden fast nie kleinere, kurzfristig erreichbare Etappenziele festgelegt. Ein Bezug zum Profilingergebnis ist zumeist nicht zu erkennen.

Unter der Perspektive der Gesprächskommunikation ist die Eingliederungsvereinbarung ein eher hinderlicher Faktor, weil die Dateneingabe in jedem Fall das Gespräch unterbricht. Ein Ausweg könnte darin bestehen, dass die Fachkraft die Eingliederungsvereinbarung erst nach dem Gespräch entwirft, um sie im Folgegespräch als Anknüpfungspunkt zu verwenden.

Darüber hinaus ist festzuhalten, dass sich die Dienstleistungsprozesse der Vermittlungs- und Integrationsberatung nicht auf die Durchführung der eigentlichen Gespräche beschränken. Auch die Prozessdokumentation stellt ein umfangreiches Element der Dienstleistungserstellung dar. Die Analyse von insgesamt 2.500 VerBIS-Vermerken zeigt, dass die wichtigsten arbeitsmarktrelevanten Daten für die Mehrheit der Kundinnen und Kunden dokumentiert sind. In den Beratungsvermerken finden sich auch hinreichende Informationen zur arbeitsmarktlichen Zielperspektive oder zu Zielen, die (zunächst) vor oder anstelle einer arbeitsmarktlichen Integrationsstrategie verfolgt werden. Ebenso sind die direkt kundenbezogenen Aktivitäten der Agenturen und ARGEen aus den Vermerken gut nachvollziehbar (Förderungen, Forderungen, Informationen etc.) wie auch die einrichtungsinternen Vorgänge. Die Dokumentation der Kundengruppen- bzw. Betreuungsstufenwechsel ergibt darüber hinaus eine im Zeitverlauf eher zunehmende Entfernung vom Arbeitsmarkt.

In der Gesamtschau der Ergebnisse enthält das Vermerkswesen demnach viele Informationen, mit denen der Fortgang eines Vermittlungs-/Integrationsberatungsprozesses sinnvoll unterstützt werden kann. Aus den Beratungsvermerken werden auch nennenswerte Meinungsverschiedenheiten aus den Beratungsgesprächen über Ziel- und Förderperspektiven zwischen Fachkräften und Kundinnen und Kunden ersichtlich. Insofern spiegeln die untersuchten Beratungsvermerke in der Regel die wesentlichen Inhalte des mündlichen Beratungsgeschehens wider, die bei der Analyse der beobachteten Gespräche identifiziert wurden.

Insgesamt zeigt die Analyse der Beratungsprozesse ein Übergewicht bürokratisch-verwaltender Handlungsmuster gegenüber Handlungsansätzen kundenorientierter Dienstleistungen. Dies betrifft die Rolle des Profiling, das nicht zum Anknüpfungspunkt einer nachvollziehbaren Zielbestimmung gemacht wird, die Dominanz der Fachkräfte während des gesamten Prozesses, die sich in der Themensetzung wie auch der Redezeit äußert und in vielen Fällen in monologische Kommunikationsstrukturen ausufert. Auch die Eingliederungsvereinbarung, die ursprünglich

gerade als Instrument der Kundeneinbindung gedacht war (vgl. Schütz et al. 2011), wird in diesem Prozess häufig bürokratisch oktroyiert statt interaktiv vereinbart. Eine Ausnahme in dieser kritischen Bewertung bildet die fast durchgängig festgestellte Responsivität der Fachkräfte. Kundenanliegen und sonstige Äußerungen wurden – auch wenn dies nicht immer für den Prozess wirksam wurde – aufgenommen und besprochen. Ein Ignorieren oder gar „Abbügeln“ von Kundinnen und Kunden blieben Ausnahmen.

## 5 Einzelfallanalysen

In den folgenden Einzelfallrekonstruktionen werden 17 Fallverläufe ausführlich untersucht, neun aus dem Rechtskreis SGB II, acht aus dem Rechtskreis SGB III. Dabei stehen dieselben Leitfragen im Vordergrund, die für die Studie insgesamt von Bedeutung sind:

- die Interaktionsprozesse zwischen Fachkraft und der Kundin/dem Kunden,
- die Prozesse der Zielbesprechung, -festlegung und -anpassung,
- Kontinuitäten und Verschiebungen bei den Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf und
- die Elemente und das Ausmaß an Standardisierung und Einzelfallorientierung.

Jeder Fallverlauf wird zunächst in einer Kurzcharakteristik zusammengefasst und mit einer Übersichtstabelle mit Grundinformationen ergänzt. Es folgt die detaillierte Beschreibung des Prozessverlaufs in den Beratungsgesprächen, die die Basis für die anschließende vertiefende Analyse bildet. In einem fallbezogenen Fazit werden schließlich die Merkmale gelingender und misslingender Kundenorientierung und Beratung zusammengefasst.

Bei der Auswahl der Einzelfälle wurde in erster Instanz auf die größtmögliche Variierung der inhaltlichen Fallcharakteristika geachtet. Die Fälle unterscheiden sich daher in Bezug auf Themenschwerpunkte und Verläufe, Zielfindungsprozesse und die Dynamik von Zielkongruenzen und -divergenzen von Fachkraft und Kunde sowie auch in Hinblick auf die vorherrschenden Kommunikationsformen. Darüber hinaus wurden personenbezogene Merkmale der Kunden bei der Auswahl berücksichtigt, um exemplarisch ein gewisses Spektrum abzubilden (Geschlecht, Alter, Ausbildungs-, Berufs- und Migrationshintergrund).

Die Maximierung der Fallkontraste bei den Einzelfallrekonstruktionen lehnt sich methodisch an das „theoretical sampling“ der Grounded Theory an (vgl. Strauß/Corbin 1996; Strübing 2004). Dabei wird angenommen, dass die (sequentielle) Zuwendung zu weiteren Datenquellen (hier: Erhöhung der Datenvarianz durch Fallvielfalt) nach analytischen Kriterien bewusst so erfolgt, dass

damit das analytisch-theoretische Verständnis des Untersuchungsgegenstands gesteigert wird.

Die in diesem Kapitel dargestellten Fallverläufe umfassen insgesamt sieben Personenfälle mit drei Beobachtungen (sechs davon im SGB II), sechs Personenfälle mit vier Beobachtungen (fünf davon im SGB III) und vier Personenfälle mit fünf und mehr Beobachtungen (je zwei pro Rechtskreis). Bei einer Fallkonstellation handelt es sich um ein Ehepaar, das eingangs vorübergehend als Bedarfsgemeinschaft des SGB II in der ARGE gemeinsame Termine wahrnimmt, nach (Rück-)Überstellung an die Arbeitsagentur aber in jeweilige Einzeltermine im SGB-III-Bereich einmündet. Dieser ‚Doppelfall‘ ist im Abschnitt SGB III integriert dargestellt. Das Kapitel stellt erst die Einzelfallrekonstruktionen aus dem SGB II, dann die des SGB III dar und wird durch ein rechtskreisübergreifendes Fazit geschlossen.

## 5.1 Einzelfallanalysen im SGB II

### 5.1.1 Einzelfallanalyse 1

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Nach der nur kurze Zeit zurückliegenden Trennung von ihrem Mann ist die Kundin alleinerziehend. Sie erhofft sich von der ARGE zunächst vornehmlich finanzielle Unterstützung, die auch geleistet wird. Die Besprechung der sehr belastenden privaten Situation erhält im Fallverlauf teilweise mehr Relevanz als mögliche Strategien der Erwerbsintegration: Die Beratung richtet sich insgesamt stark an den persönlichen Bedürfnissen der Kundin aus.

Tabelle 22: Einzelfall 1 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 49
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskundin
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	IG – Stabilisierungsbedarf
Schulabschluss	Hauptschulabschluss
Ausbildung	Verkäuferin (Fleischerei)
zuletzt ausgeübter Beruf	Hauswirtschaftlerin
personenbezogene Besonderheiten	alleinerziehend, in psychisch sehr belastender Situation, nur teilzeitfähig wegen schulpflichtiger Tochter
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Dezember 2008 bis Mai 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	3
Anzahl beobachtete Gespräche	3
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\emptyset$	80
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Kundin zeigt sich rundum zufrieden mit der Beratungsleistung
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

##### Der Fallverlauf

Die Kundin, die in Trennung von ihrem Mann lebt, erhält von diesem keine Unterhaltszahlungen mehr und beantragt deshalb Leistungen der ARGE. Sie übt bereits seit geraumer Zeit vormittags zwei Nebentätigkeiten als Hauswirtschaftlerin und Putzhilfe aus. Der Arbeitsvermittler (in Vertretung der eigentlich zuständigen Kolle-

gin) macht das Interesse der ARGE deutlich, sie aus dem Leistungsbezug zu bekommen, räumt aber ein, dass auch persönliche Interessen berücksichtigt würden. Eine von ihm zunächst in Aussicht gestellte 14-tägige Trainingsmaßnahme ist wegen Nebentätigkeit nicht machbar und wird auch deshalb nicht eingeleitet. Die Kundin ist aufgrund ihrer schwierigen privaten Situation (der Mann hat sich gerade von ihr getrennt) sichtlich aufgewühlt und weint mehrfach. Sie ist nicht in der Lage, viel zum Gespräch beizutragen, erwähnt aber kurz, dass ein Arbeitgeber sie eventuell fest anstellen will. Die Fachkraft nimmt dies positiv auf und erläutert die Möglichkeit der Aufstockung.

Zum *zweiten Termin* etwa sieben Wochen später hat sich die persönliche Situation der Kundin nur wenig gebessert. Wegen Unterhaltsstreitigkeiten will sie eine Klage gegen den Ehemann anstrengen. Sie ist selbst und nun auch mit der elfjährigen Tochter in psychologischer Behandlung. Diese Thematik nimmt im Gespräch immer wieder sehr großen Raum ein. Die Arbeitsvermittlerin geht auf die Kundin ein, kehrt aber stets zur Thematik der (Erwerbs-)Integration zurück und erläutert anhand der erstellten Eingliederungsvereinbarung unterstützende Leistungen. Die Arbeitsvermittlerin und die Kundin stimmen darin überein, dass die Tochter der Kundin dringend die Unterstützung der Mutter braucht und auch deswegen eine Ausweitung der wöchentlichen Arbeitszeit nicht opportun ist. Die Arbeitsvermittlerin nimmt die Stabilisierung der persönlichen Verhältnisse sowie die Ausweitung der Nebentätigkeit als Eigenbemühung der Kundin in die Eingliederungsvereinbarung auf.

*Drei Monate später* ist die Kundin immer noch sehr angegriffen. Die Klage gegen den Mann wegen Unterhaltszahlung wurde abgewiesen. Ihre finanzielle Lage ist angespannt. Die Kundin braucht Zuschuss zu Schulmaterial und hat noch keine Klarheit darüber, ob sie die Miete für das Haus weiterhin aufbringen kann. Die erwartete Aufnahme eines sozialversicherungspflichtigen Teilzeitjobs verzögert sich der Aussage des Arbeitgebers zufolge um zwei bis drei Monate. Den kleineren der beiden Nebenverdienste wird sie demnächst beenden.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Die im letzten Termin in Aussicht gestellte Umwandlung der geringfügigen in eine Teilzeitbeschäftigung ist erfolgt, ein eigentlich anstehender Termin in der Arbeitsvermittlung wird daher (wie aus den VerBIS-Eintragungen hervorgeht) für hinfällig erklärt. Das abgesteckte Ziel der Erwerbsintegration – eine Teilzeitbeschäftigung mit aufstockender Leistung – wurde somit erreicht.

## Vertiefende Prozessanalyse

### Interaktionsprozesse

Die häufigen, starken Emotionen/Gefühlsäußerungen der Kundin stellen die Fachkräfte regelmäßig vor die Aufgabe angemessener Reaktionen; hier liegt der Dreh- und Angelpunkt der Interaktionsprozesse in diesem Fall. Beide Fachkräfte gehen regelmäßig auf die Situation und Stimmungslagen der Kundin recht einfühlsam ein (inklusive der Aufforderung, den Tränen freien Lauf zu lassen). Die anfänglich misstrauisch wirkende und zurückhaltende Kundin wird im Verlauf zusehends mitteilbarer.<sup>36</sup>

Der Arbeitsvermittler des ersten Termins wird von dem emotionalen Ausbruch der Kundin überrascht und ändert (auch nach eigener Aussage) daraufhin die Interaktionsstrategie: Er nimmt jeglichen Druck aus dem Gespräch. Die Arbeitsvermittlerin der Folgegespräche gibt den persönlichen Themen (inklusive einiger Sequenzen Smalltalk) größeren Raum als der Erwerbsintegration und bringt hierbei auch vorsichtige Kommentierungen ein, die als empathisch, aber nicht distanzlos einzuordnen sind. Im gesamten Fallverlauf bleibt die Interaktion konfliktfrei, Fachkräfte und Kundin agieren kooperativ und entgegenkommend.

Die Gesprächsanteile des Arbeitsvermittlers des ersten Termins sind sehr hoch und auch durch Wiederholungen und gewisse sprachliche Unsicherheiten gekennzeichnet. Die Vermittlerin der Folgegespräche ist sprachlich souveräner bei dem Versuch, die Kundin emotional zu unterstützen. In den Folgegesprächen sind die Gesprächsanteile zwischen Fachkraft und Kundin überdies ausgeglichen, da die Kundin weit über das übliche Maß hinausgehend ihre persönlichen Belange schildert.

### Zielfindungsprozesse

Im Erstgespräch spricht die Kundin die Perspektive an, die bisherige geringfügige Beschäftigung in ein sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis zu überführen, sodass die ARGE nur noch aufstockende Leistungen übernehmen muss; diese Perspektive wird aber nicht explizit als Zielsetzung festgelegt. Im Nachgespräch bestätigt der Arbeitsvermittler gleichwohl diese Zielsetzung, die auch für den weiteren Fallverlauf gilt. Fachkraft 2 stellt als Langfristziel die Beendigung der Hilfebedürftigkeit in den Raum (für die Erstellung der Eingliederungsvereinbarung), verdeutlicht aber zuvor informell, dass zunächst eine Stabilisierung

<sup>36</sup> Zudem konstatiert die Kundin im Interview nach dem Erstgespräch, sie fühle sich (nach „schlechten Erfahrungen“ in einer anderen ARGE) nun „besser aufgehoben“.

der persönlichen Verhältnisse nötig sei. Zusammengefasst verbindet die Zieldefinition somit institutionelle Vorgaben mit der persönlichen Lage der Kundin. Diese Zielbestimmung erfolgt nur bedingt dialogisch.

### **Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf**

Die Dienstleistung der ARGE besteht in diesem Fall zunächst darin, der Kundin Leistungen zu gewähren. Darüber hinaus bieten die beteiligten Fachkräfte Möglichkeiten, um den Umgang mit der akut schwierigen Lebenssituation zu besprechen und zu reflektieren. Die arbeitsmarktbezogenen Vermittlertätigkeiten (Unterstützung bei Stellensuche, fördernde und fordernde Aktivierung) spielen hier so gut wie keine Rolle, lediglich die Grundinformationen werden dazu vermittelt. In Erwartung der Teilzeittätigkeit werden keinerlei Vermittlungsangebote unterbreitet.

### **Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung**

Ein Profiling findet nur in sehr verknappter Form statt und auf den Standard einer in dieser Einrichtung üblichen kurzen Trainingsmaßnahme wird aufgrund der Teilzeitbeschäftigung der Kundin verzichtet. Da zudem der persönlichen Situation der Kundin im Fallverlauf außerordentlich viel Gesprächsraum gewährt wird, ist insgesamt in diesem Fall von einer sehr ausgeprägten Einzelfallorientierung zu sprechen. Nach der Einschätzung des Arbeitsvermittlers im Nachgespräch ist diese hohe Kundenresponsivität alternativlos, um mittelfristig arbeitsmarktbezogene Zielsetzungen überhaupt verfolgen und erreichen zu können. Die persönliche und familiäre Stabilisierung ist in dieser Sichtweise Voraussetzung für die spätere Erwerbsintegration.

### **Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse**

Die Einträge in VerBIS spiegeln den Gesamteindruck des Fallverlaufs wider. In Entsprechung zum Vermittlerhandeln ist der Eintrag zu Eigenbemühungen in der Eingliederungsvereinbarung sehr kurz gehalten und beschränkt sich auf „Stabilisierung und Ausweitung der bestehenden Nebenverdienste“.

### **Fazit**

Die Handlungsstrategie der beiden Fachkräfte, keinen Druck auf die Kundin auszuüben und auf die zeitliche Entwicklung zu setzen, wird von der empiri-



schen Entwicklung insofern bestätigt, als dass die angestrebte arbeitsmarktliche Zielsetzung (Stabilisierung und Ausweitung Teilzeitjob) erreicht wird. Die Beratungsgespräche selbst zeichnen sich durch eine hohe empathische Kundenorientierung aus, die der Kundin die Gelegenheit einräumt, über ihre Problemsituation ausführlich zu sprechen und sich dadurch auch eine gewisse emotionale Entlastung zu schaffen. Der Fallverlauf steht exemplarisch für die im SGB II generell nicht untypische Situation, dass eine Bearbeitung anderer Problemlagen zunächst vordringlich erscheint, bevor erwerbsorientierte Schritte eingeleitet oder intensiviert werden können. In diesem Sinne ist auch von einem gelingenden Dienstleistungsprozess zu sprechen. Darüber hinaus verursacht der Fachkraftwechsel keine erkennbaren Schnittstellenprobleme (wie etwa beim Einzelfall 2).

### 5.1.2 Einzelfallanalyse 2

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Ein junger Vater mit Frau und Kind im aufstockenden Leistungsbezug hat mit Hauptschulabschluss, abgebrochener Ausbildung und unterschiedlichen Berufstätigkeiten unsichere Zukunftsaussichten. Vor die Aussicht gestellt, seine bisherige Tätigkeit als Vollzeitjob ausüben zu können, drängen sich Fragen zu beruflichen Alternativen auf (Beendigung Leistungsbezug, neue Selbständigkeit, Ausbildung). Auch die Wiederaufnahme von Ausbildung und Beschäftigung seiner Partnerin ist dabei relevant. Der Mann ist bezüglich der verschiedenen Zieloptionen unentschieden und hin- und hergerissen. Die zwei beteiligten Fachkräfte plädieren zunächst für eine Ausbildung des Mannes, später verschiebt sich die Beratung indes auf die Möglichkeiten der Frau. Für den Kunden selbst hat sich zum Abschluss des Beobachtungsfensters der Möglichkeitshorizont verengt. Die Fallbearbeitung ist insgesamt durch die komplizierte persönliche Situation des Kunden und seiner Frau erschwert.

Tabelle 23: Einzelfall 2 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 26 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Neuzugang (Wechsel aus anderer ARGE wegen Umzug)
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	IF – Integrationsfern
Schulabschluss	Hauptschule
Ausbildung	Koch, abgebrochen
zuletzt ausgeübter Beruf	Hilfskraft im Fahrradladen
personenbezogene Besonderheiten	lebt in prekären Verhältnissen: Frau nur mit Sonderschulabschluss, junges Paar mit Kind auf sich allein gestellt, mangelnde familiäre und soziale Netzwerke
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Januar bis Juni 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	3
Anzahl beobachtete Gespräche	3
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	77
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	nicht erhoben
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Seit seiner abgebrochenen Ausbildung 2002 befindet sich der Kunde immer wieder in Sozialhilfebezug bzw. ab 2004 in Zuständigkeit einer ARGE und geht unterschiedlichen Tätigkeiten nach. Im Erstgespräch berichtet der Kunde von der Möglichkeit, seine derzeitige Teilzeitstelle in einem Fahrradgeschäft in Vollzeit umzuwandeln (müsste trotzdem noch weiter aufstockende Leistungen beziehen). Außerdem bringt er das Thema einer eventuellen Selbständigkeit im Gastronomiebereich ein. Seine ohnehin vagen Vorstellungen dazu sind nach Hinweis der Fachkraft mit seiner strikten Ablehnung, seine Kochausbildung abzuschließen, nicht in Einklang zu bringen. Die Fachkraft warnt ihn mehrfach eindringlich davor, sich erneut dem Risiko des Scheiterns auszusetzen und illustriert die zunehmenden Hürden für eine erfolgsträchtige Selbständigkeit. Als Alternative plädiert die Fachkraft vehement für eine Ausbildung, räumt allerdings ein, dass sie konkret nicht genügend Informationen hat. Die beiden einigen sich darauf, dass sich der Kunde bis zum nächsten Termin mit dem Thema beschäftigt und Erkundigungen einholt. Im Interview nach dem Termin bestätigt die Fachkraft das vordringliche Anliegen, den Kunden von der Selbständigkeit abzubringen und ihn zum Nachdenken über eine Ausbildung anzuregen.

Das *zweite Gespräch* findet bei einer anderen Fachkraft statt, da die Frau des Kunden unter 25 Jahre alt und die Bedarfsgemeinschaft somit dem U25-Bereich zugeordnet ist. Die neue Fachkraft unterstreicht mehrfach die Verpflichtung des Kunden, die Hilfebedürftigkeit zu verringern. Das hieße, die derzeitige Teilzeittätigkeit auf eine Vollzeitstelle auszuweiten. Die Selbständigkeit ist für den Kunden kein Thema mehr, da er augenscheinlich die Gegenargumente der Fachkraft aus dem ersten Gespräch angenommen hat. Auch mit einer Ausbildung will er sich nun nicht beschäftigen, sondern die Vollzeitstelle annehmen. Fachkraft 2 lenkt das Gespräch trotzdem noch einmal auf das Ausbildungsthema. Sie entwirft dabei auch die Möglichkeit, der Kunde könne zunächst Schulabschlüsse nachholen und hieran eine Ausbildung anschließen oder sich einen Teil seiner abgebrochenen Ausbildung anerkennen lassen. Als Gesprächsergebnis wird festgehalten, der Kunde solle über die Ausbildungsfrage nachdenken, zum nächsten Mal seine Bewerbungsmappe mitbringen und parallel die Vollzeitstelle annehmen.

Der *dritte Termin* – er findet gemeinsam mit der Frau des Kunden statt – ergibt eine Zuspitzung der Situation. Der Kunde hat zwar einen Vollzeitvertrag erhalten, befürchtet nun aber, wegen dieses Vertrags demnächst gekündigt zu werden. Zudem gibt es große Probleme mit der Wohnungssituation. Die von der Fachkraft im Zweitgespräch wiederholt als dringlich dargestellten Themen (Ausbildung, Bewerbungsunterlagen, die mögliche Anrechnung von Ausbildungszeiten) spielen im Drittggespräch keine Rolle.

Auf die Initiative des Kunden verschiebt sich der Fokus der Beratung auf seine Frau. Thematisiert wird nun eine mögliche Aufnahme einer Ausbildung durch seine Frau. Diese zeigt sich ähnlich orientierungslos in Bezug auf ihre Ausbildung wie er in Bezug auf seine Situation. Die Fachkraft verweist sie auf die Berufsberatung in der Agentur. Zudem bespricht sie mit ihr noch ihre Vorstellungen zu Ausbildungsinhalten. Außerdem nimmt die schwierige Situation in der gemeinsamen Wohnung einen großen Raum des Gesprächs ein.

### **Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums**

Zum Ende des Beobachtungsfensters ist der Fall nicht abgeschlossen und keine klare Zielperspektive definiert. Aus den VerBIS-Einträgen geht hervor, dass die vom Kunden befürchtete Arbeitslosigkeit in der Folge tatsächlich eingetreten ist bzw. durch eine anderweitige geringfügige Beschäftigung abgelöst wurde. Zudem wird der Kunde zum Fallmanagement überstellt, wo – wie verzeichnet – sein Lebenslauf bearbeitet wird. Ein weiteres Vermittlungsgespräch ist zwischen Juni und Dezember 2009 nicht verzeichnet.

### **Vertiefende Prozessanalyse**

#### **Interaktionsprozesse**

Die Interaktion im Gespräch mit Fachkraft 1 verläuft vonseiten beider Gesprächspartner dialogisch. Die Fachkraft bemüht sich darum, den Kunden zu ermutigen und greift seine Anliegen auf. Informationen zur Selbständigkeit führt sie nur ansatzweise aus, da es ihr eher darum geht, den Kunden von der Idee abzubringen. Sie trifft mit dem Kunden die Absprache bezüglich der eventuellen Aufnahme einer Ausbildung und entlässt ihn mit einer klaren Aufgabe.

Fachkraft 2 setzt vor allem in ihrem ersten Gespräch mit dem Kunden auf eine hierarchische Gesprächsführung. Fachkraft und Kunde gelingt es kaum, sich im Gesprächsverlauf zum Schlüsselthema der Zielperspektive geordnet zu verständigen, vielmehr reden sie zum Teil aneinander vorbei. Die Fachkraft kommuniziert widersprüchlich, befürwortet einerseits eine Ausbildung, bezweifelt andererseits die Erfolgsaussichten einer Ausbildung angesichts des Alters und der Schulbildung des Kunden; die Präferenz des Kunden für die Annahme einer Vollzeitstelle wird lediglich aus formalen Gründen (Beendigung Hilfebedürftigkeit) gestützt. Der Kunde präferiert die Annahme einer Stelle, nimmt aber zunächst die Fachkraftthematization einer Ausbildung nochmals auf, um die Option schließlich doch wieder zu verwerfen.

Die Fachkraft zeichnet sich durch eine eher unstrukturierte Vorgehensweise aus, die das Gelingen der Kommunikation erschwert. Zudem arbeitet Fachkraft 2 im Gegensatz zu Fachkraft 1 nicht mit ermutigenden Elementen. Der Kunde greift mehrfach strukturierend in den Gesprächsverlauf ein (initiiert z. B. eine Gesprächszusammenfassung).

### Zielfindungsprozesse

Die Zielfindung – von Fachkraft 1 im Erstgespräch bewusst und strukturiert angeschoben – kommt im Beratungsverlauf ins Stocken und mündet nicht in der Festlegung einer Lösungs-/Umsetzungsstrategie.

Fachkraft 1 ermutigt den Kunden zunächst unter klarer Maßgabe einer zeitlichen Frist, sich ernsthaft mit dem Thema einer erneuten Ausbildung zu befassen. Fachkraft 2 geht im Folgegespräch auf die Überlegungen und Argumentationen des Kunden nur bedingt und teilweise ein. Sie argumentiert ambivalent bis widersprüchlich und entwickelt keinen strukturierten Gesprächsrahmen, um die komplexe Entscheidungsfindung zu befördern. Das Gespräch mündet in einer unklaren, wenig stimmigen Vereinbarung.

Im dritten Gespräch gelingt es Fachkraft 2, der Frau des Kunden hinsichtlich ihres Wunsches nach Fortsetzung ihrer Ausbildung, Möglichkeiten aufzuzeigen und die diesbezügliche Zielfindung in die Wege zu leiten. Sie geht auf Einzelheiten und Anmerkungen zu Ausbildungswünschen der Kundin konstruktiv ein. Gegenüber dem Kunden verengt sich ihre Perspektive auf die Erhaltung des derzeitigen oder das Suchen eines künftigen Arbeitsplatzes, was Fachkraft 2 mit mehrfach gestreuten Sanktionsdrohungen bekräftigt. Die von der Fachkraft im zweiten Termin forcierten Zieloptionen sind nicht mehr Gesprächsgegenstand.

Insgesamt bleiben im Fallverlauf die Motivation und das Vorgehen von Fachkraft 2 hinsichtlich der Zielfindung des Kunden unklar und widersprüchlich. Vehement von der Fachkraft eingebrachte Themen werden im weiteren Verlauf nicht weiterverfolgt und vom Kunden nachgefragte Informationen zur Entscheidungsunterstützung nicht zur Verfügung gestellt. Die durch Fachkraft 1 ausgelöste konstruktive Verunsicherung in Bezug auf die Entwicklung dauerhafter beruflicher Perspektiven läuft nach der Übernahme durch Fachkraft 2 letztlich ins Leere.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten spielen im Beobachtungsfenster und auch im gesamten Erhebungszeitraum keine Rolle. Sanktionen werden von Fachkraft 2 lediglich mehrfach implizit und einmal explizit angedroht.

## Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Der junge Kunde wird von Fachkraft 1 im Nachgespräch als „typischer Fall“ eingeschätzt, da er noch orientierungslos und voller unrealistischer Vorstellungen über seine beruflichen Möglichkeiten sei. Es gelte daher, ihm mit klaren Vorgaben und durch fundierte Beratung einzelfallorientiert dabei zu helfen, die richtige Ausbildung zu finden und durchzuhalten. Fachkraft 1 unterscheidet zwischen kurz- und langfristiger Beendigung der Hilfebedürftigkeit und rät dem Kunden klar zu der langfristigen Ausbildung. Mit Fachkraft 2 rückt hingegen die kurzfristige Beendigung der Hilfebedürftigkeit als Standardziel des SGB II in den Fokus der Beratung.

## Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Der sehr kurze Vermerk zum ersten beobachteten Termin enthält die getroffene Absprache nicht. Zum zweiten Termin findet sich gar kein Beratungsvermerk, zum dritten Termin hingegen ein sehr ausführlicher. Der Fallverlauf findet in VerBIS keine Entsprechung. Die vorhandenen Einträge bieten kaum die Möglichkeit, an vorherige Gespräche anzuknüpfen.

## Fazit

In diesem Fall sind erhebliche Unterschiede zwischen den Vorgehensweisen der jeweiligen Fachkräfte erkennbar. Fachkraft 1 kann den Kunden sehr gut einschätzen – und überzeugt ihn (wie von ihr intendiert), von unrealistischen Ideen Abstand zu nehmen. Fachkraft 1 schätzt ihn als kooperativ, aber labil ein – was sich im Fallverlauf bestätigt. Die Fachkraft nimmt das Ziel des Kunden ernst, Geld zu verdienen, um unabhängig von der ARGE zu werden – schickt ihn aber mit einer Ausbildungsoption auf eine falsche Fährte, da es die von ihr propagierte Art von Ausbildung nicht gibt. Bei dieser Fachkraft ist ein klares und strukturiertes Vorgehen erkennbar.

Fachkraft 2 stellt sich auf den Kunden und seine spezifische Lage hingegen wenig ein. Sie betont vor allem standardmäßig die Verpflichtung, alles daranzusetzen, um von der ARGE loszukommen, was das eigentliche Anliegen des Kunden verfehlt. Durch ihre widersprüchlichen und unstrukturierten Angaben verpasst diese Fachkraft aus dem U25-Bereich die Möglichkeit, dem kooperativen, aber auch orientierungsbedürftigen Kunden bei der Zielfindung zu helfen. Ihre Botschaften enthalten Elemente der Einschüchterung und Entmutigung, zugleich wird suggeriert, Erfolg im Bemühen um eine Ausbildung hänge allein von ihm und seiner Einstellung ab. In der Gesamtschau misslingt der Dienstleistungsprozess, da

die notwendigen Beratungsleistungen (Festlegung von Ziel, Lösungsansatz, Umsetzungsplan) unterbleiben.

Dieser Fallverlauf beinhaltet möglicherweise auch ein Übergabeproblem durch den Fachkraftwechsel, da die zu knappen VerBIS-Eintragungen aus dem Erstgespräch keine hinreichende inhaltliche Gesprächsvorbereitung für Fachkraft 2 ermöglichen. Dieser Umstand allein entkräftet jedoch nicht klar erkennbare Schwächen der Gesprächsführung im Zweit- und Drittggespräch.

### 5.1.3 Einzelfallanalyse 3

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

##### Die Fallkonstellation

Der eloquente und selbstbewusste Kunde war vor dem Eintritt der Erwerbslosigkeit in sehr gut dotierter Position als selbständiger leitender Fernsehredakteur. Er hat ein halbes Jahr von Erspartem gelebt, bevor er sich schließlich bei der ARGE meldet. Von der ARGE erwartet er die nun dringend benötigte finanzielle Unterstützung, jedoch keine Vermittlung. Die Leistungsgewährung zieht sich lange hin und wird vom Kunden harsch kritisiert. In der Vermittlung zeichnet sich zunächst ein konstruktives Verhältnis zwischen ihm und seiner persönlichen Ansprechpartnerin ab. Es kommt dann allerdings zu einer scharfen Kontroverse zu Melde- und Mitwirkungspflichten. Ein Fachkraftwechsel bringt Sachlichkeit und Angemessenheit in den Fallverlauf zurück.

Tabelle 24: Einzelfall 3 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 41 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskunde
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	IK – Förderbedarf
Schulabschluss	Mittlere Reife
Ausbildung	Verkäufer, redaktionelles Volontariat, Journalismus mit Abschluss
zuletzt ausgeübter Beruf	Redaktionsleiter Fernsehen (in Selbständigkeit)
personenbezogene Besonderheiten	Kunde hat zuletzt sehr hohe Verdienste erzielt und erscheint für Vermittlungsmöglichkeiten der ARGE überqualifiziert
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	März bis September 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	3
Anzahl beobachtete Gespräche	3
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, Ø	38
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Im Interview zeigt der Kunde sich unzufrieden mit der Beratungsleistung. Er fühlt sich bevormundend behandelt, habe keine Möglichkeit gehabt, seine Ideen zur Sprache zu bringen, fühlt sich kontrolliert und nicht effektiv unterstützt. Die Coaching-Maßnahme beurteilt er in allen Dimensionen als negativ.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	



## Der Fallverlauf

Der Kunde erscheint sehr angespannt und verärgert zum *Erstgespräch*, da zehn Wochen nach seiner ersten Meldung sein Leistungsantrag ALG II noch nicht bewilligt ist. Die (in dieser Einrichtung so bezeichnete) persönliche Ansprechpartnerin äußert Verständnis für seine Verärgerung und verweist entschuldigend auf die aktuelle Flut von Neuanträgen und längere Postwege. Zugleich betont sie die Trennung der Bereiche und bittet den Kunden, sich hier nun auf die Vermittlung einzulassen. Die beiden widmen sich dann ausführlich dem Profiling und der Anlage seines Bewerberprofils. Zudem offeriert die Ansprechpartnerin dem Kunden als Option – im Falle des bald geklärten Leistungsanspruchs –, an einem Bewerbungstraining teilzunehmen oder auch eine Coaching-Maßnahme in Anspruch zu nehmen, obwohl sie Zweifel am Nutzen dieser Maßnahmen für diesen Kunden einräumt.

Die Ansprechpartnerin lädt den Kunden (der inzwischen die Leistungsbewilligung erhalten hat) bereits *zwei Wochen später* nochmals zum Gespräch. Tatsächlich findet das Gespräch erst weitere vier Tage später statt, da der Kunde am anberaumten Termin einen für seine Branche sehr wichtigen Messetermin wahrgenommen hat. Dies hat er drei Tage vorher (nachdem er die Ansprechpartnerin telefonisch nicht erreicht hat) schriftlich auf einem Vordruck mitgeteilt. Die Ansprechpartnerin bezeichnet dieses Vorgehen als unzureichend, der Kunde reagiert mit Unverständnis und ist nicht daran interessiert, belehrt zu werden. Die Ansprechpartnerin argumentiert, der ARGE-Termin habe als Meldetermin in jedem Fall Vorrang und erläutert formale Bestimmungen dazu. Sie stellt dem Kunden die Übersendung eines Anhörungsbogens in Aussicht, in dem er zu einer ausführlichen Begründung und nachprüfbaren Angaben zu seinen Gesprächspartnern (dokumentiert durch entsprechende Unterschriften!) während des Messetermins aufgefordert wird. Der Kunde wiederholt sein Desinteresse an bürokratischen Kontrollen und stellt in Aussicht, seinen ALG-Antrag rückwirkend zurückzuziehen. Die Fachkraft stellt klar, solange er im Leistungsbezug bleibe, müsse er sich den Pflichten auch unterwerfen, kündigt nochmals die schriftliche Anhörung an und geht dann übergangslos zum Thema Förderung über. Hier weist sie den Kunden einer dreimonatigen Coaching-Maßnahme zu beruflichen Perspektiven zu. Die Frage des Kunden, ob es nicht eine eventuell sinnvollere berufsspezifische Maßnahme gebe, weist sie ab mit dem Hinweis, dass sich diese gegebenenfalls aus dem Coaching ergeben könnte. Sie bietet ihm zudem an, dass er in der regionalen Arbeitgeberzeitung mit seinem Profil erscheinen könnte, wofür sich der Kunde entscheidet.

Der Kunde bringt nochmals seinen Ärger über den Prozess und das Ergebnis der Leistungsbewilligung zum Ausdruck. Die Fachkraft lässt dabei an einer Stelle durchblicken, dass sie sich zu Unrecht unfreundlich attackiert fühlt. Gegen Ende des Ge-

sprächs greift sie die Überlegung des Kunden, freiwillig auf Leistungen zu verzichten, nochmals auf und drückt prospektiv ihr Bedauern aus, falls er diesen Schritt gehen sollte und damit auch seine Fördermöglichkeit (Coaching-Teilnahme) verhindere.

Zum *dritten Gespräch*, das ca. vier Monate nach dem zweiten stattfindet, hat ein Fachkraftwechsel stattgefunden. Kunde berichtet vom absolvierten Coaching, in dem er hauptsächlich unter Aufsicht im Netz nach Stellen recherchiert hat und neue – nach seiner Aussage aber schlechte – Bewerbungsfotos angefertigt wurden. Die von der vorherigen Ansprechpartnerin in Aussicht gestellte berufsspezifische Maßnahme hat sich nicht angeschlossen. Der Kunde kommt von sich aus auf dieses Thema zu sprechen und die neue Fachkraft schlägt ihm vor, sich bezüglich geeigneter Weiterbildungsangebote zu erkundigen und daraufhin mit ihr Rücksprache zu halten. Sie fordert eine gewisse Anzahl von Bewerbungen (die sowieso unter der von ihm geleisteten Anzahl liegen) und lässt ihm ansonsten freie Hand.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Zum Zeitpunkt der telefonischen Nachbefragung ist der Kunde noch nicht wieder in Arbeit und es hat sich auch hinsichtlich einer berufsspezifischen Weiterbildung nichts ergeben.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Interaktionsprozesse sind bei diesem Fallverlauf nicht von Kontinuität, sondern von Brüchen geprägt. Während das Erstgespräch überwiegend dialogisch-verständigungsorientiert, wegen des Ärgers des Kunden über den Prozess der Leistungsbewilligung und einer gewissen Arroganz im Auftritt, aber keineswegs durchgängig in entspannter Atmosphäre verläuft, nimmt das Zweitgespräch einen stark konflikthafter Verlauf. Das Drittgespräch ist hingegen wieder durch Dialog und Verständigungsorientierung charakterisiert, im Gegensatz zum Erstgespräch zeigt sich der Kunde aber weder aggressiv noch übertrieben selbstbewusst, sondern ausschließlich sachorientiert. Ein Bruch ergibt sich bei diesem Gespräch auch durch den Fachkraftwechsel.

Im ersten Gespräch lässt die Ansprechpartnerin den anfänglich aufgeregten, sie teils unterbrechenden Kunden stets ausreden und geht sachlich und ausführlich auf seine berechtigten Beschwerden zum Leistungsthema ein (nachdem eine anfänglich scherzhafte Herangehensweise dazu beim Kunden auf Ablehnung gestoßen war). Die Gesprächsstrukturierung verläuft in der Folge routiniert. Die Sinnhaftig-

keit eventueller Fördermaßnahmen wird sorgfältig abgewogen. Der professionelle Auftritt der Fachkraft sichert die Kooperation des nicht einfachen Kunden.

Beim Zweitgespräch gerät dagegen die Professionalität der Fachkraft durch eine übertrieben strenge Behandlung des Meldeverstößes des Kunden in eine deutliche Schiefelage.<sup>37</sup> Über die Motivation für dieses Vorgehen kann nur spekuliert werden. Tatsächlich kann die Fachkraft das Problem des Meldeverstößes nicht zusammenhängend aus ihrer Sicht darlegen und den von ihr möglicherweise präferierten Lösungsvorschlag dazu formulieren, da der Kunde ihr mehrmals ins Wort fällt und dabei ihren Argumentationsaufbau untergräbt. Möglicherweise sind es gerade diese Unterbrechungen durch den Kunden, die bei der Fachkraft erst die Motivation schüren, den seine Pflicht negierenden Kunden auf dessen rechtsverbindliche Mitwirkungswirkungspflichten mit exemplarischer Strenge hinzuweisen. Möglicherweise will sie auch nur einmal unmissverständlich die Grenzen für den sehr selbstbewusst auftretenden Kunden abstecken. Es wären aber auch andere Erklärungsmöglichkeiten vorhanden. Zweifelsohne stellt das Vorgehen der Fachkraft eine Art Machtdemonstration dar; denn u. a. fordert sie den Kunden an einer Stelle demonstrativ heraus, seine Ankündigung des Leistungsverzichts durch eine sofortige schriftliche Erklärung vor Ort umzusetzen.

Der Kunde reagiert auf die Situation nach anfänglich heftigem Widerspruch resigniert. Er wahrt die Form, bleibt freundlich und widerspricht auch nicht (mehr) der späteren Maßnahmezuweisung. Zudem stellt er klar, dass sein Ärger über die ARGE und das Leistungsverfahren nicht persönlich gegen die Fachkraft gerichtet sei.

Das dritte Gespräch zeigt ein konstruktives Bemühen von Fachkraft und Kunde, um baldmöglichst eine Vermittlung bzw. Arbeitsaufnahme des Kunden zu erreichen oder eine sinnvolle Weiterbildungsmaßnahme einzuleiten. Im Vergleich zu den Vorgängergesprächen ist das wesentlich sachlichere und bescheidenere Auftreten des Kunden auffällig.

## Zielfindungsprozesse

Im Erstgespräch wird der Wille des Kunden deutlich, neue Beschäftigung wiederum in der Film- und Fernsehbranche zu erhalten und entsprechende Ziele werden auch im Bewerberprofil eingestellt. Die Ansprechpartnerin stellt zugleich klar, dass die Beendigung der Hilfebedürftigkeit gegebenenfalls auch über Jobs im erlernten Beruf des Verkäufers zu erzielen sei, was in der Eingliederungsvereinbarung auch festgehalten wird.

<sup>37</sup> Klares Indiz für diese Einschätzung: Die Forderung, im Nachhinein Unterschriften von Messegesächspartnern als Belege einzuholen, muss u. E. als überzogen und unzumutbar charakterisiert werden, auch wegen möglicher Stigmatisierungseffekte im Berufsfeld des Kunden.

Wie sich im Verlauf des Erstgesprächs und in den jeweiligen Nachgesprächen zeigt, sind sich Kunde und Ansprechpartnerin über die geringen Unterstützungsmöglichkeiten der ARGE aufgrund des Qualifikationsprofils des Kunden einig; die ARGE kann ihm keine angemessenen Vermittlungsangebote in seinen Zielberufen machen.

Im Zweit- und Drittgespräch erfolgen keine dezidierten Anpassungen der Ziele, außer der Erweiterung auf aktive Erschließung sinnvoller Weiterbildungsoptionen im Drittgespräch.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Der Fallverlauf weist klare Themenverschiebungen von Gespräch zu Gespräch auf. Das Erstgespräch konzentriert sich vermittlerisch auf Profilingaspekte. Es erfolgen aber auch recht umfangreiche Informationen zur fordernden Aktivierung (Zumutbarkeit, Melde- und Mitwirkungspflichten, Eingliederungsvereinbarung). Das Zweitgespräch wird von der Sanktionierung wegen Meldeversäumnis dominiert, integriert zudem die Zuweisung in eine (eher unspezifische) Coaching-Maßnahme. Im Drittgespräch steht das Thema der Vermittlung im Vordergrund, außerdem wird das Ausloten möglicher Weiterbildungsoptionen angeschoben. Im Beobachtungszeitraum wird kein Vermittlungsvorschlag unterbreitet.

Das dritte Gespräch liegt nach Mitte August 2009 und die Fachkraft nimmt bei der Anpassung des Bewerberprofils explizit Bezug auf die VerBIS-Umstellung wegen der Einführung der Potenzialanalyse.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

In der Gesamtschau des Falls ist die Befolgung formaler Standards etwas stärker ausgeprägt als Elemente der Einzelfallausrichtung. Zwar nimmt sich die erste Fachkraft nach Aussagen im Nachgespräch trotz hoher Arbeitsbelastung ungewöhnlich viel Zeit, um dem Kunden gerecht zu werden und seinen Ärger aufzufangen. Auch in Bezug auf die Förderung agiert sie zunächst an der Sachlage des Einzelfalls (und verzichtet im Erstgespräch etwa auf eine Standardzuweisung). Das umfangreiche Profiling, die Rechtsfolgenbelehrungen und insbesondere die Sanktionierung sowie die Coachingzuweisung erfolgen hingegen rein auf Basis der formalen Standards.

Die Festlegung der arbeitsmarktlichen Ziele in der Eingliederungsvereinbarung betont einerseits den Standard Aufnahme zumutbarer Tätigkeit zur Beendigung der Hilfebedürftigkeit, lässt aber andererseits auch nicht unerwähnt, dass der Kunde nach Möglichkeit nicht in den erlernten Beruf zurück möchte.

## Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Aus den VerBIS-Eintragungen gehen zahlreiche Kontakte zwischen Kunde und ARGE meist wegen Einzelheiten und Problemen des Leistungsbezugs hervor. Außerdem dokumentiert die Ansprechpartnerin ihre Mitteilung an den Kunden, dass sie die Einrichtung verlässt. In einem hinterlegten kurzen Endbericht bezeichnet sie die Zusammenarbeit mit dem Kunden als gut.

### Fazit

Der Fall zeigt nachdrücklich, dass auch Personen mit hohem Qualifikations- und Verdienstniveau zum Kundenkreis der SGB-II-Einrichtungen gehören können. Solche Personen können eine eigene Herausforderung für Vermittlungs- und Integrationsfachkräfte darstellen.

Zu den Schwächen dieses Beratungsverlaufs zählt, dass am Beginn des Prozesses eine Planung einer angemessenen Umsetzungsstrategie für das Ziel unterbleibt, den Kunden in seinem gewünschten bisherigen Tätigkeitsbereich unterzubringen. Entsprechend wird auch erst im dritten Gespräch zielgerichteter über adäquate Weiterbildungsoptionen gesprochen. Zudem werden die Zeitressourcen des zweiten Gesprächs mit der unfruchtbaren Debatte zur Sanktionierung des Meldeverstößes verschwendet.

### 5.1.4 Einzelfallanalyse 4

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

##### Die Fallkonstellation

Die aus der Agentur in die ARGE gewechselte Kundin wünscht sich eine spezifische Weiterbildungsmaßnahme, von der sie sich deutlich bessere Chancen erhofft (nach zahlreichen erfolglosen Bewerbungen im Vorjahr). Die Fachkraft geht hierauf ein und stellt eine entsprechende Maßnahme in Aussicht. Der Antritt der Maßnahme verzögert sich durch die schlechte gesundheitliche und problematische soziale Situation der Kundin, die dominante Themen im Fallverlauf darstellen. Letztlich wird vonseiten der Arbeitsvermittlerin völlig auf die Maßnahme verzichtet und darauf gesetzt, die Kundin in jegliche zumutbare Arbeit zu bringen, wobei die Zumutbarkeit trotz der schlechten Gesundheit der Kundin durch die Fachkraft sehr weit gefasst wird. Der anfänglich halbwegs klar vorgegebene Integrationsprozess gerät ins Stocken bzw. endet abrupt: Zum Ende des Beobachtungszeitraums befindet sich die Kundin in einer vergleichbar perspektivlosen, dauerhaft nicht zumutbaren geringfügigen Tätigkeit.

Tabelle 25: Einzelfall 4 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 35 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskundin (nach Rechtskreiswechsel)
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	Zwischen IK und IG
Schulabschluss	Hauptschule
Ausbildung	Flachgraveurin, Mediengestalterin
zuletzt ausgeübter Beruf	allgemeine Büroarbeiten in Redaktion
personenbezogene Besonderheiten	Mehrfacherkrankungen, erhebliche Probleme in Partnerschaft, Privatinsolvenz; Antrag auf Anerkennung Behinderung gestellt
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Oktober 2008 bis August 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	4
Anzahl beobachtete Gespräche	4
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, Ø	72
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Eher zufrieden, alles Wichtige kam zur Sprache, fühlt sich in Lebenssituation ernst genommen, FK habe aber nicht geholfen, eine Perspektive zu entwickeln und ARGE habe Pflichten der EGV nur teilweise erfüllt. Die Maßnahme zur Arbeitserprobung wird durchweg negativ beurteilt.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Die Kundin war zuletzt mehrere Jahre im Bürobereich tätig und bewirbt sich seit einem Jahr intensiv und breit gestreut. Im *ersten Gespräch* kristallisiert sich ihr Wunsch heraus, sich in Rechnungswesen und Buchführung weiterqualifizieren. Bedingt offen auch für andere Tätigkeiten, formuliert sie als ihr wichtigstes Ziel die Aufnahme von Arbeit an sich. Die Fachkraft führt einen umfangreichen Stellensuchlauf durch, die Fähigkeiten und Wünsche der Kundin werden dabei relativ unsystematisch miterfasst. Die Kundin erhält aber keinen Vermittlungsvorschlag.

Ein stets wiederkehrendes Thema im Gespräch ist die Mehrfacherkrankung der Kundin. Ein Arbeitsverhältnis musste die Kunden bereits aus gesundheitlichen Gründen kündigen. Die Kundin sorgt sich, dass die chronischen Schmerzen und sonstigen Einschränkungen ihre Chancen auf eine Anstellung schmälern könnten. Die Arbeitsvermittlerin schlägt der Kundin vor, sich für ein Praktikum als Warenhauskassiererin zu bewerben, in dem sie ihre Arbeitstauglichkeit zunächst unter Beweis stellen könne. Das Gespräch endet mit der Vereinbarung, dass die Kundin zunächst klärt, ob die von ihr angestrebte Therapie in einer Schmerzklinik zustande kommt, und dass entweder anstelle oder danach der Einstieg in eine Qualifizierungsmaßnahme zur – von der Kundin gewünschten – Kenntnisvermittlung im Rechnungswesen erfolgt.

Zum *zweiten Termin* hat der Aufenthalt der Kundin in der Schmerzklinik vorerst Linderung verschafft. Die Kundin gibt aber an, derzeit den Kopf nicht für Bewerbungen frei zu haben, aufgrund akuter Ehe-/Trennungskrise. Die Fachkraft schlägt daher alternativ den kurzfristigen Einstieg in ein Bewerberzentrum vor, um die schwierige Zeit zu überbrücken und parallel an Bewerbungen zu arbeiten. Zudem bietet sie der Kundin an, sie könne wegen ihrer persönlichen Probleme gern auch ohne Termin bei ihr vorsprechen.

Zum *dritten Termin* werden zunächst die Eigenbemühungen thematisiert. Die Kundin bewirbt sich inzwischen eher notgedrungen und erfolglos auch bei Bäckereien und als Küchenhilfe. Die Fachkraft schlägt nochmals eine Maßnahme im Verkauf vor und leitet diese ein. Die Kundin kommt hingegen auf das Erstgespräch zurück und fragt zur Umsetzung der verabredeten Qualifikationsmaßnahme im Rechnungswesen nach. Die Arbeitsvermittlerin nimmt hiervon ohne klare Begründung Abstand. Sie legt der Kundin nahe, zunächst eine Stelle im (aussichtsreicheren) Verkauf anzunehmen und sich von dort aus weiter im Bürobereich zu bewerben. Zudem unterbreitet sie einen Vermittlungsvorschlag als Aushilfe an einer Sommerrodelbahn (der aber laut Anzeige körperliche Fitness voraussetzt). Darüber hinaus hat sich die persönliche Situation der Kundin nicht gebessert. Die Fachkraft rät der Kundin eindringlich, die ausstehende Trennung vom Ehemann zu vollziehen.

Zum *vierten Termin* wird die Qualifizierungsmaßnahme im Verkauf, an der die Kundin teilgenommen hat, nicht thematisiert. Die Kundin arbeitet aktuell in einem stressigen, schlecht bezahlten und körperlich anstrengenden Teilzeitjob. Die Frau hat dennoch ihr Ziel, eine Bürotätigkeit auszuüben, nicht aus den Augen verloren und bewirbt sich weiter. Zugleich bezweifelt sie aufgrund ihres schlechten Gesundheitszustands generell ihre Fähigkeit zu einer Vollzeitstelle. Die Fachkraft geht hierauf nicht weiter ein und weist darauf hin, dass sie sich Vollzeit zur Verfügung stellen müsse. Sie händigt der Kundin einen Vermittlungsvorschlag als Rezeptionistin in einem Fitnessstudio aus. Die Trennung vom Ehemann ist trotz verschärfter Problemlage noch nicht vollzogen. Die Arbeitsvermittlerin drängt nochmals zur Regelung dieses Konflikts.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Aus den VerBIS-Einträgen geht eine Schwangerschaft der Kundin hervor, weshalb ihr zwei Monate nach dem letzten Beobachtungstermin durch den Arzt ein sofortiges Beschäftigungsverbot erteilt wird. Nach ihrer Aussage bei der telefonischen Nachbefragung scheinen die Beziehungsprobleme aktuell weniger geworden zu sein. Angesichts der Schwere der Problemlagen der Kundin und der neuen gesundheitlichen Komplikation durch die Schwangerschaft ist jedoch anzuzweifeln, ob eine strukturell durchgreifende, dauerhafte Verbesserung der familiären, privaten, gesundheitlichen und arbeitsmarktlichen Situation dieser Kundin kurzfristig erreichbar ist.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Gespräche werden zu allen Terminen von der Fachkraft dominiert. Informationen (auch zu Rechtsfolgen) werden wohl dosiert, also mengenmäßig angemessen, vermittelt, was auch die Kundin positiv wahrnimmt. Eine klare Gesprächsstrukturierung erfolgt durch die Fachkraft aber nicht, die Fachkraft mischt unterschiedliche Themen (Stellensuche, Weiterbildungsmöglichkeiten, Krankheiten etc.) in wechselnden Abfolgen, was die Gesprächstransparenz schwächt. Auch enden die Gespräche ohne Zusammenfassung.

Im Erstgespräch wirkt die Kundin emotional sehr angespannt, schildert aber trotz einer gewissen Schüchternheit ihre schwerwiegenden gesundheitlichen Probleme und ihre Belastung damit. Hierauf geht die Fachkraft recht einfühlsam und ermutigend ein, was mit Dankbarkeit von der Kundin quittiert wird. Auch auf berufliche Wunschvorstellungen geht die Fachkraft im Erstgespräch ein. In den Fol-



gesprächen reagiert die Fachkraft hingegen zunehmend auf Kundeneingaben formelhaft responsiv. Die Kundin agiert hingegen wenig selbstbewusst und durchsetzungsfähig. Sie meldet zwar mehrfach eigene Interessen an, lenkt aber stets ein, wenn die Fachkraft eher abwehrend damit umgeht.

### Zielfindungsprozesse

Zunächst ist festzuhalten, dass weder im Erstgespräch noch in den Folgegesprächen ein Profiling stattfindet, auf dem ein Zielfindungsprozess aufbauen könnte. Fragen zu Kenntnissen und Neigungen der Kundin werden durch die Fachkraft nur vereinzelt und rudimentär abgefragt und ad hoc im Kontext von Stellensuchlaufergebnissen verwendet. Sodann erfolgt im Erstgespräch eine mündliche Zielübereinkunft auf Qualifizierung – vor oder nach einer geplanten gesundheitlichen Intervention. Das einzige in der Eingliederungsvereinbarung festgehaltene grobe Ziel ist hingegen die Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt. Von der Anknüpfung der Zieldiskussion und Stellensuchläufe an Wünsche und Kenntnisse der Kundin (Bürotätigkeit) wird sukzessive im Fallverlauf abgerückt. Das Spektrum der von der Fachkraft als möglich erachteten Tätigkeiten und Jobs erweitert sich stetig. Schließlich behandelt/bespricht die Fachkraft jegliche zumutbare Tätigkeit als akzeptabel. Die Fachkraft wehrt im Drittgespräch die Nachfrage der Kundin nach der mündlichen Absprache über die Fortbildung im Bürobereich ohne Darlegung zwingender Gründe ab. Da die Kundin inzwischen viele Bewerbungen im Verkaufsbereich unternimmt, wird dies von der Fachkraft als die berufliche Wunschtätigkeit fehlinterpretiert.

Im Zeitverlauf findet daher kein planvoller Prozess der Umsetzung einer beruflichen Zielperspektive statt. Die Absprache aus dem Erstgespräch besitzt keinen systematischen, verbindlichen Stellenwert als festgelegtes Ziel. Stattdessen folgt der Prozess in den Folgegesprächen der Logik der schnellstmöglichen Beendigung der Hilfebedürftigkeit.

Davon abgesehen, versucht die Fachkraft wiederholt, die schwierige persönliche Situation der Kundin in den Gesprächen zu berücksichtigen. Die eine mögliche Erwerbstätigkeit erheblich beeinflussende schlechte gesundheitliche Situation der Kundin wird nach dem ersten Gespräch nicht mehr berücksichtigt. Zielfindungsprozesse werden aber durch diese ungeklärten Faktoren stark beeinträchtigt.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Im Verlauf der Gespräche findet einerseits eine Verschiebung von einem Förderungsfokus zu einem Vermittlungsfokus statt (siehe oben), andererseits verändern sich innerhalb des Themas Förderung die Optionen und umgesetzten Maßnahmen

(im Vergleich zur ursprünglich geplanten Maßnahme). Das Thema Sanktionen wird nur einmalig im Kontext des Nachweises von Eigenbemühungen gestreift.

Die im Erstgespräch verabredete Weiterqualifizierung in Rechnungswesen kommt nicht zustande. Unklar bleibt, aus welchen Gründen die Fachkraft die Abkehr von der Qualifizierungsmaßnahme vollzieht (externe Restriktionen oder persönliche Entscheidung). Die Kundin wird stattdessen zunächst (Zweitgespräch) kurzfristig von der Fachkraft einem zweiwöchigen Bewerbungstraining zugewiesen, das die Kundin positiv bewertet im Sinne eines gewünschten, persönlich stabilisierenden Effekts. Die im Drittggespräch eingeleitete Maßnahme zu Verkauf und Scannerkassen mündet nicht unmittelbar in eine entsprechende Tätigkeit, weist aber Anknüpfungspunkte zu Bewerbungsaktivitäten der Kundin auf.

Die gelegentlich ausgehändigten Vermittlungsvorschläge korrespondieren nicht oder kaum mit Qualifikation und Berufswunsch der Kundin, aber mit dem Ziel der Beendigung des Hilfebezugs.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Die wenig strukturierte Gesprächsführung der Fachkraft korrespondiert mit wenig Standardisierung der Beratungsprozesse. Ein hohes Ausmaß an Einzelfallorientierung zeigt sich darin, dass die Fachkraft den persönlichen Problemen der Kundin große Gesprächsanteile einräumt und sich selber teilweise mit persönlicher Kommentierung zur Situation der Kundin wenig zurückhält. Im Verlauf der Gespräche steigt dabei der Gesprächsanteil, in dem es um die persönliche Situation der Kundin geht im Vergleich zu arbeitsmarktlichen Aspekten.

Dabei geht die Fachkraft nicht in demselben Maß auf die beruflichen Anliegen und Wünsche der Kundin responsiv ein, wie dies für die persönlichen Aspekte gilt. Der Umgang mit der privaten Situation der Kundin erschöpft sich dabei in eher oberflächlich gehaltenen Appellen. Die Fachkraft bringt nicht zur Sprache, dass die Einschaltung dritter Stellen (Fallmanagement; psychologische Betreuung, Familienberatung o. Ä.) eventuell sehr hilfreich, wenn nicht gar geboten sein könnte. Hier liegt aus unserer Sicht ein Versäumnis vor.

Die Thematik der Mehrfacherkrankungen der Kundin als ein schweres Vermittlungshemmnis für reguläre Erwerbstätigkeit wird nicht hinreichend bearbeitet. Das Thema einer ärztlichen Begutachtung wird einmalig gestreift, dann aber nicht konsequent verfolgt. Zudem besteht die Fachkraft darauf, dass die Kundin formal in Vollzeit zur Verfügung stehen muss und bezieht die gesundheitlichen Einschränkungen nur gelegentlich mit in die Stellensuche ein. Fraglich bleibt, ob die Fachkraft die gesundheitlichen Einschränkungen tatsächlich in jedem Gespräch präsent hat.

## Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Bereits die VerBIS-Einträge aus der Zeit der Arbeitsagentur belegen die problematische häusliche Situation als Dauerthema. Der letzte Eintrag der Agentur formuliert überdies zum Tätigkeitsprofil der Kundin, dass – aufgrund einer absolvierten umfangreichen Fortbildungsmaßnahme in Wirtschaftsenglisch – nun eine zeitnahe Vermittlung in entsprechende Bürotätigkeiten realisierbar erscheine (was von der Kundin im Erstgespräch nicht so gesehen wird). Dieser Fokus auf Bürotätigkeiten wird von der Fachkraft der ARGE nicht weiter verfolgt.

### Fazit

Dieses Einzelfallbeispiel steht sicher exemplarisch für eine schwierige Fallkonstellation mit multipler Problemlage im SGB-II-Bereich. Für Integrationsfachkräfte stellen ganz allgemein solche Problemkombinationen hohe Anforderungen, um das Ziel einer Erwerbsintegration überhaupt mittelfristig erreichen zu können.

Im konkreten Fall handelt es sich hier zweifelsfrei um einen sehr schwierigen Fall, der – so hat es den Anschein – die durchaus engagierte Fachkraft etwas überfordert. Aus unserer Sicht wäre diskussionswürdig oder jedenfalls zu überprüfen, ob die Kundin tatsächlich als erwerbsfähig eingestuft sein sollte. Die Fachkraft unterlässt aber die Prüfung der Erwerbsfähigkeit und wirkt auch nicht darauf hin, eine Unterstützung durch Fallmanagement oder Dritte zu fördern. Darin liegt wahrscheinlich das eigentliche Manko dieses Beratungsverlaufs. Die Fachkraft kapituliert vor den arbeitsmarktlichen und gesundheitlichen Problemen der Kundin und versucht sich – inkompetent und ebenfalls erfolglos – als Partnerschaftsberaterin.

Das Beratungsverhalten bleibt vielleicht deshalb so widersprüchlich. Die Perspektive der Fachkraft verengt sich einerseits im Verlauf immer mehr auf das Ziel ‚irgendeine Integration‘, statt die beruflichen Wünsche der Kundin noch zu berücksichtigen. Andererseits zeichnet sie sich punktuell durch hohes Interesse, Engagement und Einfühlungsvermögen aus, zumal was die privaten Belange der Kundin betrifft. Vielleicht sind aber auch die Schwächen der Fachkraft in Bezug auf Gesprächsstrukturierung entscheidend – die sie auch selber im Nachgespräch einräumt –, warum ein zielorientiertes Vorgehen im Sinne der Erstabsprache (und damit im Sinne der Kundin) letztlich scheitert.

### 5.1.5 Einzelfallanalyse 5

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Zu Beginn der Beobachtungen steht der ursprünglich integrationsferne Kunde kurz vor dem erfolgreichen Abschluss einer einjährig durchgeführten Arbeitsgelegenheit. Aufgrund seiner schwierigen Biographie ist er zu geschwächt, um im alten Beruf arbeiten zu können. Zudem hat er ausgeprägte Schwierigkeiten damit, seine Möglichkeiten realistisch zu bewerten. Selbstbewusst und motiviert durch die gelungene Stabilisierung in der Arbeitsgelegenheit plant der Kunde zunächst eine Umschulung, der eine Festanstellung folgen soll. Diese Option scheitert, weshalb er eine Selbstständigkeit mit einem Imbisswagen einzuleiten beginnt. Als diese Selbstständigkeit nicht erfolversprechend anläuft, reagiert er mit erheblicher Unsicherheit und Aggression.

Tabelle 26: Einzelfall 5 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 48 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Bestandskunde
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	IG – Stabilisierungsbedarf (Wechsel von IF – Integrationsfern gerade erfolgt)
Schulabschluss	(qualifizierender) Hauptschulabschluss
Ausbildung	Bäcker
zuletzt ausgeübter Beruf	Arbeitsgelegenheit in karitativer Einrichtung
personenbezogene Besonderheiten	trockener Alkoholiker, Folgeerkrankungen, ehemals Drogenprobleme, Phasen der Obdachlosigkeit, Haft (derzeit auf Bewährung), Schulden
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Dezember 2008 bis Oktober 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	7
Anzahl beobachtete Gespräche	6
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, Ø	61
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Kunde zeigt sich generell zufrieden mit dem Beratungsverlauf, fühlt sich ernst genommen, allerdings eher kontrolliert und bevormundet als verstanden und unterstützt. Die ARGE habe Pflichten aus der Eingliederungsvereinbarung nicht erfüllt. Die stabilisierenden Effekte der Arbeitsgelegenheit bewertet er positiv, sein erheblicher Bedarf an weiterführender Beratung wurde nicht gedeckt.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Der Kunde ist seit fast einem Jahr sehr engagiert in einer AGH einer karitativen Einrichtung beschäftigt. Er sollte inzwischen hinreichend stabilisiert sein, um nach einer MPU den verlorenen Führerschein wieder zu erwerben und eine Umschulung zum Schädlingsbekämpfer zu absolvieren. Aufgrund dieser von Fachkraft und Kunde einvernehmlich getroffenen Zielperspektive verzichtet die Arbeitsvermittlerin darauf, den Kunden zu weiteren Bewerbungsaktivitäten zu verpflichten. Sie mahnt ihn aber, die sich ihm bietende Perspektiven zügig zu verfolgen. Der Kunde ist sehr motiviert und betont seinen Willen zu großem Engagement. Über den Ablauf der (durch die ARGE finanzierten) MPU ist er gut informiert und rechnet damit, in zwei bis drei Monaten den Führerschein wieder zu haben.

Zum *zweiten Termin* erscheint der Kunde euphorisch gestimmt. Die Zulassung zur MPU ist in Aussicht und der avisierte Lehrgang soll bald beginnen. Er hofft nun auf den Arbeitsvertrag von der Schädlingsbekämpfungsfirma, der die Voraussetzung für den Einstieg in die gewünschte Schulung darstellt. Er ist sehr optimistisch und rechnet bei Anstellung mit einem Gehalt, das ihn unabhängig von der ARGE macht.

Das *nächste Gespräch* eröffnet der Kunde mit der Nachricht, dass die Umschulung zum Schädlingsbekämpfer vorerst wegen mangelnder Nachfrage nicht stattfindet. Alternativ überrascht er die Arbeitsvermittlerin mit der Idee, sich mit einem Imbisswagen auf Flohmärkten selbständig zu machen. Er bringe Vorkenntnisse zu Lebensmitteln mit, fühle sich sehr stabil und im Freundeskreis unterstützt. Bis er den Führerschein zurück habe, würden Freunde den Imbisswagen transportieren. Der Kunde sieht seine Chancen optimistisch und hofft, eine Nische zu besetzen. Er traut es sich aber nicht zu, einen Businessplan zu erstellen und will auf das Einstiegsgeld von der ARGE verzichten und stattdessen auf private finanzielle Unterstützung setzen. Die Arbeitsvermittlerin ist hiermit einverstanden, rät ihm dennoch einen Beratungstermin bei einem externen Dienstleister an.

Bis zum *Termin zwei Monate später* hat der Kunde an der Gründungsberatung teilgenommen, wo ihm ein (relativ vages) Coaching zum Vertriebsaufbau angeboten wurde. Der Kunde berichtet von Zusagen für zahlreiche Flohmärkte und will in Kürze mit dem ersten Stand starten. Er will das Gewerbe vom reinen Imbiss auf den Verkauf von Flohmarktartikeln ausweiten. Außerdem hat er inzwischen einen Offenbarungseid abgelegt, um Gläubiger fernzuhalten. Aufgrund des schleppenden Fortgangs (Verzögerungen der MPU und der Geschäftsaufnahme) signalisiert die Arbeitsvermittlerin ein wenig Ungeduld und dringt auf Engagement. Sie kündigt an, bis auf Weiteres keine sonstigen Eigenbemühungen zu fordern. Lediglich auf eingehende Vermittlungsvorschläge müsse er sich bewerben, solange er noch kein Gewerbe angemeldet habe.

Wiederum *sechs Wochen später* hat der Kunde einen Reisegewerbeschein organisiert. Er fragt nach der (anfänglich verworfenen) Möglichkeit, Einstiegsgeld zu erhalten. Die Fachkraft erklärt die Bewilligungskonditionen und schickt ihn zur Gründungsberatung, die auch einen unterdessen mithilfe eines Bekannten erstellten Businessplan prüfen soll. Der Kunde hat sich zwischenzeitlich bei Banken um Kredite bemüht, aber nur Absagen erhalten. Auch die Eröffnung eines Kontos gestaltet sich schwierig. Die Geschäftsidee hat der Kunde nochmals verändert. Da der Imbisswagen zu teuer sei, will er nun Zelte aufstellen sowie eventuell einen zweiten Geschäftspartner dazunehmen.

Die VerBIS-Vermerke zu einem nicht beobachteten Termin ergeben, dass der Businessplan durch die Gründungsberatung als unqualifiziert eingestuft wurde. Zudem wird kritisch vermerkt, der Kunde habe dessen Inhalt nicht gekannt. Auch in der eingeräumten Nachbearbeitungsfrist kann er ihn nicht entsprechend anpassen, sodass die Beantragung von Einstiegsgeld abgelehnt wird.

Zum *letzten Termin* war der Kunde inzwischen auf einigen Märkten, hat dort aber Verluste eingefahren. Zudem klagt er über großen Aufwand beim Zeltauf- und -abbau. Den Verlauf seiner Selbständigkeit wertet er dennoch positiv und sieht nicht ein, warum ihm Einstiegsgeld verweigert wird. Der Punkt löst eine erhebliche Kontroverse aus. Der Kunde fühlt sich angegriffen und diskreditiert, weil ihn die Aufstellung des Businessplans überfordert. Die Vermittlerin widerspricht seinen Anschuldigungen ruhig und empfiehlt, das Thema Einstiegsgeld fallen zu lassen. Schließlich schlägt sie vor, sich eventuell nochmals um die ursprüngliche Ausbildungsidee zu bemühen und die Flohmarktaktivitäten zunächst als Nebengewerbe laufen zu lassen. Dies lehnt der Kunde ab. Die Vermittlerin akzeptiert seine Entscheidung und verlängert die Eingliederungsvereinbarung um sechs Monate, um sein Gewerbe in Ruhe anlaufen zu lassen.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Im telefonischen Interview äußert der Kunde, er sei derzeit nicht erwerbstätig, plane aber eine Selbständigkeit.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Interaktionsprozesse zwischen Fachkraft und Kunde verlaufen überwiegend dialogisch und verständigungsorientiert, allerdings gelingt sachliches Verständnis in der Kommunikation nicht immer. In der Regel herrscht bei den zahlreichen Be-

ratungsgesprächen eine freundliche und weitgehend informelle Gesprächskultur vor, in der auch gelegentlich Zeit für etwas Privatgespräch und Smalltalk ist. Beim letzten Termin kippt der Gesprächsston phasenweise um, als der Kunde Frust und Aggression an der Arbeitsvermittlerin auslöst.

Wie insbesondere aus den Nachgesprächen deutlich wird, liegt in diesem Fall eine lange und enge Arbeitsbeziehung zwischen Arbeitsvermittlerin und Kunde vor. Sie betreut ihn zu Beobachtungsbeginn schon seit etwa eineinhalb Jahren und kennt Einzelheiten seiner persönlichen Geschichte. Der Kunde wiederum fühlt sich – nach seiner anfänglichen Aussage – sehr gut aufgehoben und unterstützt und motiviert in der ARGE und empfindet der Vermittlerin gegenüber eine Verantwortung, aus der heraus er sich bemühen will.

Der starke Dialogcharakter der Gespräche entsteht einerseits vor allem dadurch, dass der Kunde sich von sich aus stark in die Gespräche einbringt, Vorgänge berichtet und Themenaspekte ausführt. Andererseits muss auf dieser Basis die Fachkraft oft nicht viel mehr tun, als durch gezielte Nachfragen den roten Faden für ein strukturiertes Gespräch weiterzuführen.

Hohe Responsivität zeigt die Fachkraft in den wiederkehrenden persönlich gefärbten Passagen, in denen der Kunde von sich aus von seiner Alkoholsucht und dem Umgang damit berichtet und in denen sie selbst den Kunden gezielt ermutigt, trocken zu bleiben, auf seine Gesundheit zu achten und seinen persönlichen Weg zu gehen. Die Fachkraft toleriert auch unkommentiert die mitunter drastische Wortwahl des Kunden.

Die fachlich-sachliche Interaktion scheint hingegen nicht durchgängig zu glücken. Von der Thematisierung der Selbstständigkeitspläne ihres Kunden lässt sie sich beinahe überrumpeln; die Fachkraft agiert fast nur noch reaktiv und nimmt das Gespräch an kritischen Stellen (zur Finanzierung, zur Selbständigenberatung, zum Einstiegsgeld) nicht konsequent in die Hand. Dabei wird auch deutlich, dass sie selber keine Expertin in punkto Selbständigkeit ist. Auch in der Nachhaltung der Umsetzung seiner (wiederholt überschäumend und unrealistisch ausgeschmückten) Pläne sowie der Besprechung der immer wieder verschobenen MPU erscheint die Fachkraft zu passiv und zu wenig offen kritisch.

Im letzten Gespräch zeigt der Kunde erhebliche Unzufriedenheit mit sich selber und der bisherigen Umsetzung seiner Geschäftsidee und leitet diesen Frust offenbar in aggressive Anschuldigungen und Verbalattacken gegen die Arbeitsvermittlerin um. In dieser Situation zeigt die Vermittlerin Konfliktvermögen und Standhaftigkeit. Tatsächlich gelingt es ihr, den Kunden emotional zu beschwichtigen und auf sachlichen Boden zurückzuholen.

### Zielfindungsprozesse

Das zu Beginn im Raum stehende Ziel einer Festanstellung nach Umschulung zum Schädlingsbekämpfer erledigt sich aufgrund fehlender Platzangebote. Der Zielfindungsprozess wird danach einseitig angeführt vom engagierten Kunden und seinen ständig variierenden Ideen zur Ausgestaltung seiner Selbständigkeit. Die Arbeitsvermittlerin beschränkt sich auf flankierende Hinweise, ohne das Vorhaben kritisch auf den Prüfstand zu stellen. Der Kunde ist zwar zu vielen Aspekten der Selbständigkeit grundlegend informiert, lässt aber zugleich häufig unrealistische Annahmen und Erwartungen durchblicken. Die Vermittlerin kann ihm fachlich die nötige Unterstützung für die Umsetzung des Ziels Selbständigkeit – oder seine Aufgabe – jedoch nicht geben.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Die Beobachtung des Falls setzt nach Abschluss einer AGH ein, die dem Kunden nach Interviewaussagen Motivation und Stabilisierung verschafft hat. Suchläufe und Vermittlungsaktivitäten spielen keine Rolle im Fallverlauf, da erst die Förderung zum Schädlingsbekämpfer, dann die Förderung zum selbständigen Imbissunternehmer im thematischen Zentrum stehen. Ebenso wenig Bedeutung hat das Thema der fordernden Aktivierung (inklusive Sanktionen); lediglich die Eingliederungsvereinbarungen werden als Standard fortgeschrieben. Unglücklich und nicht sachgerecht laufen seitens beider Beteiligten die Kommunikationsprozesse zum immer wieder thematisierten Einstiegsgeld, was aber schließlich – wie die Fachkraft treffend feststellt – nur noch „abgehakt“ werden kann.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Sowohl auf der persönlichen als auch auf der arbeitsmarktpolitischen Ebene ist der Fallverlauf von einer hohen Einzelfallorientierung geprägt. Zum einen ist das Maß der Responsivität in Bezug auf die Gestaltung der Lebensumstände des Kunden sehr hoch. Zum zweiten ist die Fachkraft offenkundig auch gewillt, arbeitsmarktpolitisch die Selbständigkeit des Kunden zu unterstützen. Die Vermittlerin berät aber im Sinne der Einzelfallausrichtung dennoch suboptimal, da sie nicht in der Lage scheint, eine für diesen Kunden angemessene Mischung von Offenheit und Strukturiertheit der Planung, Umsetzung und Nachhaltung anbieten zu können. Die Fachkraft lässt also zuviel laufen und greift zuwenig mit kritischen Nachfragen, Widerspruch oder zusätzlichen Hilfsangeboten ein.



## Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Die Inhalte der VerBIS-Eintragungen sind sehr stark von der Beschreibung der persönlichen Situation und den Fortschritten des Kunden geprägt. Die wahrnehmbare Verschlechterung der Lage des Kunden im letzten Termin dokumentiert die Arbeitsvermittlerin mit dem Eintrag „erscheint heute ungepflegt“. Entsprechend dem Bemühen der Fachkraft um Vereinfachung der Situation des Kunden sind die in der Eingliederungsvereinbarung dokumentierten Bemühungen sehr knapp und übersichtlich gehalten.

### Fazit

Vielleicht repräsentiert dieser Fall exemplarisch das Problem einer falsch verstandenen Kundenorientierung, die den Kundenwünschen unhinterfragt Priorität einräumt, ohne hinreichend die möglichen Probleme für ihre Realisierung im Vorfeld zu thematisieren. Die Basis für die Frustration des Kunden über den nicht sofort reibungslosen Geschäftsaufbau wird an dieser Stelle gelegt.

Der Kunde erhält auch anfangs eine Selbständigenberatung, über deren Leistungen wir jedoch nichts wissen; die Vermittlerin erbringt die notwendigen Beratungsleistungen zu Chancen, Risiken und Aufbaufraktionen einer Selbständigkeit jedenfalls nicht. Eine qualitativ sorgfältige und umsichtige Beratung erscheint angesichts der latenten Labilität des Kunden mit seiner schweren ‚Mehrfachproblematik‘ umso wichtiger. Möglicherweise hat die Arbeitsvermittlerin den erreichten Stabilisierungserfolgen und den Plänen des Kunden zu sehr vertraut und es versäumt, sich über die weitere soziale und arbeitsmarktliche Integration dieses Mannes auch mit anderen Fachstellen fachlich auszutauschen bzw. sich um die Einbindung weiterer Stellen zu bemühen.

### 5.1.6 Einzelfallanalyse 6

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

##### Die Fallkonstellation

Die junge Kundin möchte nach dreijähriger Elternzeit wieder arbeiten. An die absolvierte Ausbildung als Verkäuferin möchte sie allerdings ungern anknüpfen und bewirbt sich auf diverse Stellenangebote. In ihrer Ausrichtung und der Einschätzung ihrer Möglichkeiten wirkt sie etwas orientierungslos und zögerlich. Ohne auf die Förderangebote durch die ARGE einzugehen, versucht sie, eine eigene Perspektive zu entwickeln und vernachlässigt dabei die geforderten Mitwirkungspflichten. Dies mündet in eine überraschend harsche Sanktionsverhängung.

Tabelle 27: Einzelfall 6 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 26 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	IK – Förderbedarf
Schulabschluss	(einfacher) Hauptschulabschluss
Ausbildung	Verkäuferin Einzelhandel, überbetrieblich, bei Träger nach berufsvorbereitendem Jahr
zuletzt ausgeübter Beruf	
personenbezogene Besonderheiten	alleinerziehend mit dreijährigem Kind, wohnt noch bei ihrem Vater, Gesundheitszustand unklar (Schwindelanfälle)
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Januar bis Juni 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	3
Anzahl beobachtete Gespräche	3
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, Ø	79
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Im telefonischen Interview gibt die Kundin weitgehende Zufriedenheit mit der Beratung an. Sie habe sich in der Gesamtschau zwar eher bevormundet und kontrolliert gefühlt, andererseits aber habe die Fachkraft sie ernst genommen und alle wichtigen Dinge angesprochen. Sie äußert ebenfalls Verständnis für die erfolgte Leistungskürzung.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Die Kundin erscheint zum *Erstgespräch* in der ARGE mit der Maßgabe, möglichst nicht mehr als Verkäuferin zu arbeiten. Ihr zudem eingebrachter Wunsch, ein Fachhochschulstudium aufzunehmen, wird einige Zeit diskutiert, bis er sich wegen der nicht ausreichenden Schulbildung der Kundin als nicht realisierbar erweist. Beim Profiling erwähnt die Kundin diffus gesundheitliche Probleme, die sich auf die Arbeitsfähigkeit auswirken könnten. Die Fachkraft schlägt als Strategie ein Praktikum vor, um in Arbeit zu kommen, oder gegebenenfalls die Aufnahme einer Arbeitsgelegenheit, in deren Rahmen auch die Beschäftigungsfähigkeit getestet werden könnte. Anschließend kündigt sie die Erstellung der Eingliederungsvereinbarung an und referiert deren Details in loser Folge. Der Gesprächsanteil der Kundin geht hierbei gegen Null. Nur kurz vor Ende des Gesprächs erkundigt sie sich nach Nebentätigkeiten, deren Modalitäten die Fachkraft erklärt. Die Fachkraft kündigt überdies an, gegebenenfalls positive Ergebnisse eines Stellensuchlaufs postalisch zuzustellen. Sie teilt der Kundin nicht mit, dass sie zum nächsten Termin nicht mehr in der Einrichtung sein wird.

Bis zum *zweiten Gespräch* (zweieinhalb Monate später) hat die Kundin keine Vermittlungsvorschläge von der ARGE erhalten, berichtet aber von telefonischen Bewerbungen. Sie hat diese Eigenbemühungen nicht schriftlich nachgewiesen. Der neue Vermittler sanktioniert explizit nicht, weist jedoch darauf hin, dass die Bewerbungsbemühungen nachvollziehbar und schriftlich dokumentiert sein müssen. Nach der Prüfung der Bewerbungsunterlagen berichtet die Kundin von der Idee einer selbständigen (Neben-)Tätigkeit für eine Erotik-Agentur. Der Vermittler erkundigt sich nach dieser Tätigkeit und erläutert einige Formalien zur Selbständigkeit. Später betont er ihre Verpflichtung zur Beendigung der Hilfebedürftigkeit und weist damit den Wunsch der Kundin zurück, sie wolle nicht mehr im Supermarkt arbeiten. Um ihre Chancen als Wiedereinsteigerin mit nur überbetrieblicher Ausbildung zu erhöhen, rät er zum Anbieten von Eingliederungszuschüssen. Der Vermittler verpflichtet die Kundin, innerhalb von vier Wochen ihr Profil auf den Internetseiten der Arbeitsagentur zu vervollständigen.

Zum *dritten Gespräch* erscheint die Kundin mit dem Plan, zum Herbst mit ihrem Partner gemeinsam umzuziehen und dort vor Ort eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung aufzunehmen. Bis dahin will sie überbrückend eine Nebentätigkeit ausüben, die sie durch eine (aus Unwissen unangemeldete) Probearbeit gefunden hat. Ihr unvollständiges Bewerberprofil hat sie nicht – wie gefordert – bearbeitet, sondern dies nach eigenen Angaben dem Freund überlassen. Neu beworben hat sie sich auch nicht, obwohl eine Anzahl von vier Bewerbungen festgelegt war. Die Kundin erachtet angesichts der Aussicht auf die Nebenbeschäftigung weitere Bewerbungen als sinnlos. Der Vermittler erinnert hingegen vehement an die weiterbestehende Pflicht

der Kundin, sich zu bewerben, und leitet Sanktionen wegen des Verstoßes gegen die Mitwirkungspflichten ein. Nur mit einer Bescheinigung über eine verbindliche Arbeitsaufnahme ab Herbst würden weitere Bewerbungen unnötig; gegebenenfalls könnte die Anzahl bei tatsächlicher Aufnahme der Nebenbeschäftigung reduziert werden. Die Kundin bringt ihre Ablehnung und ihr Unverständnis zum Ausdruck. Die im vorigen Gespräch diskutierte Selbständigkeit ist kein Thema mehr.

### **Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums**

Aus den VerBIS-Vermerken geht hervor, dass die Kundin zu einem für September anberaumten erneuten Gesprächstermin nicht erschienen ist, sich bis Ende der VerBIS-Erfassung aber noch in Betreuung der ARGE befindet. Zum Zeitpunkt des telefonischen Interviews, also acht Monate nach dem letzten beobachteten Gespräch, hat sich die Situation der Kundin nicht grundlegend geändert. Sie ist noch immer arbeitslos und gibt an, eine Stelle in Aussicht zu haben oder sich selbständig zu machen bzw. umziehen zu wollen.

### **Vertiefende Prozessanalyse**

#### **Interaktionsprozesse**

Im Erstgespräch dominiert die Fachkraft in Thematisierungen und Gesprächsanteilen noch weitaus mehr als ohnehin üblich. Sie überschüttet die Kundin mit langen Monologen, erweckt dabei aber den Eindruck einer gewissen Konzeptlosigkeit. Themen und Informationen werden nur wenig geordnet und zu wenig dosiert vermittelt; zum Teil werden Themenaspekte ausführlich dargestellt, die keinerlei aktuelle Relevanz besitzen (Bsp. Vermittlungsgutschein; Meldeversäumnis); Themenüberleitungen fehlen. Außerdem verwendet die Fachkraft teilweise unverständliche Fachbegriffe (z. B. Vermittlungsbudget; „von der Integration her sind Sie auf einer Mittelstufe“), ohne sie einzuführen. Auch unterbleiben regelmäßige Verständnissrückfragen, um die Kundin „mitzunehmen“.

Nach den eigenen Angaben der Fachkraft im Nachgespräch hat diese es versäumt, die Bewerbungsunterlagen der Kundin nach der langen Erwerbsunterbrechung zu überprüfen, was im Folgegespräch nachgeholt werden sollte (dazu VerBIS-Eintrag). Nach den Berufswünschen der Kundin fragt sie ebenfalls nicht, für die ARGE sei das Wichtigste, dass „wir nicht mehr zahlen müssen“. Die Kundin wirkt im Erstgespräch überwiegend unbeteiligt und desinteressiert und gibt praktisch nur wortkarge Auskünfte, eine Ausnahme bildet die Thematisierung einer gesundheitlichen Einschränkung.

Fachkraft 2, ab dem Zweitgespräch zuständig, geht dagegen etwas strukturierter vor, auch erklärt dieser Vermittler Informationen tendenziell sachgerechter, pflegt zugleich aber stark eine beherrschende, hierarchische Kommunikationsform. Auch Fachkraft 2 referiert quasi monologisch über weite Strecken des zweiten Gesprächs. Zugleich agiert die Kundin in den zwei Folgegesprächen lebhafter und merklich selbstbewusster als im Erstgespräch.

Zwischen Fachkraft 2 und der Kundin wird bereits im Zweitgespräch zum Thema Bewerbungspflicht (im erlernten Beruf) und Eigenbemühungen eine Themenkontroverse deutlich. Dazu erfolgt eine recht autoritäre Fachkraftbelehrung. Im Drittgespräch kulminiert die Auseinandersetzung um nicht hinreichend erfüllte Mitwirkungspflichten im offenen Konflikt und einer harsch durchgesetzten Sanktionierung. Die Fachkraft überrumpelt die Kundin mit der unvermittelten Erstellung eines Anhörungsvermerks im Rahmen des Vermittlungstermins, der als Basis für die Sanktion dient. Auf die eindeutigen Unmutsäußerungen der Kundin zu den Botschaften und Verfahren des Vermittlers im Drittgespräch reagiert dieser zwar sachlich nüchtern, spielt dabei aber seine Machtposition aus. Zugleich erschwert die Kundin in der Gesamtschau durch ihr teils desinteressiertes, teils eigensinniges Verhalten den Zugang der Fachkraft für eine stärker dialogische Interaktion. Die Kommunikation und Interaktion zwischen Kundin und beiden beteiligten Fachkräften sind in der Gesamtschau als hierarchisch und kaum einvernehmlich zu kennzeichnen.

### Zielfindungsprozesse

Im Erstgespräch werden zunächst uninformierte und unrealistische Vorstellungen der Kundin deutlich. In der Folge wird die Beendigung der Hilfebedürftigkeit durch Aufnahme einer Tätigkeit im erlernten Beruf oder einer anderweitigen Tätigkeit von den Fachkräften als Ziel gesetzt, argumentativ vertreten und mit der Forderung nach Nachweis von Eigenbemühungen unterstrichen. Das artikulierte Interesse der Kundin, nicht mehr im alten Beruf arbeiten zu wollen, wird mit dem Verweis auf die Bewerbungspflicht praktisch abschlägig beschieden. Das von der Kundin im Erstgespräch ins Feld geführte Thema Gesundheit wird nicht mehr aufgegriffen.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Vermittlungsaktivitäten als Durchführung von Stellensuchläufen und Besprechung von Stellenangeboten spielen im Verlauf der drei Beobachtungen so gut wie keine Rolle (Stellensuchlauf im Zweitgespräch pro forma), es wird kein Vermittlungsvorschlag unterbreitet. Stellensuche wird vornehmlich besprochen im Kontext von

Eigenbemühungen. Über das Thema Förderung wird überwiegend unspezifisch informiert, ohne irgendeine konkrete Maßnahme für die junge Berufsrückkehrerin anzuschreiben, die Praktikumsidee wird nicht umgesetzt.

Das von der Kundin aufgebrachte Thema des geplanten Umzugs wird vom Vermittler ausschließlich in Form einer Rechtsbelehrung aufgegriffen, die zudem missverständlich bis sachlich falsch ist (nicht der Umzug an sich ist genehmigungspflichtig, sondern die Übernahme für Umzug und Kosten der Unterkunft unterliegt Prüfung und Gewährung). Eine Sanktionsandrohung erfolgt bereits im Zweitgespräch, im Drittgespräch die Durchsetzung einer Sanktion. Die „Dienstleistungen“ für die Kundin im Zeitverlauf bestehen daher zusammenfassend weitgehend aus belehrenden Informationen sowie der Sanktion.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Das Profiling im Sinne der Datenaufnahme für das Bewerberprofil ist nicht Gegenstand der Vermittlungsgespräche, da dieses in dieser ARGE zu einem vorgelagerten Termin in der Eingangszone durchgeführt wird. Durch beide Fachkräfte werden in hohem Maße teilstandardisierte Textmodule zu rechtlichen und institutionellen Grundlagen der Grundsicherung für Arbeitslose referiert, mit der Beendigung des Hilfebezugs als Ankerpunkt. Die Abwehr des Anliegens der Kundin und der Verzicht auf eine Prüfung der Sinnhaftigkeit einer oder mehrerer Förderungsmaßnahmen bilden keine Indizien für eine starke Einzelfallausrichtung.

### Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Im Vergleich zu dem Übermaß an Erläuterungen der Fachkraft im Erstgespräch nimmt sich der VerBIS-Eintrag hierzu sehr kurz aus. Wohl schon in Hinblick auf den Fachkraftwechsel enthält er den Hinweis darauf, dass die Bewerbungsunterlagen zu kontrollieren seien, den die neue Fachkraft auch im Folgegespräch aufnimmt. Die von Fachkraft 1 erstellte Eingliederungsvereinbarung ist – entsprechend ihrer Gesprächsführung – sehr umfangreich. Sie scheint bereits für zukünftige Entwicklungen, wie z. B. die Berechtigung für den Vermittlungsgutschein, ausgelegt zu sein.

Die erste Anpassung der Eingliederungsvereinbarung, die der neue Vermittler vornimmt, enthält als ausformulierte Forderung der Kundin lediglich die Ergänzung des Bewerberprofils. Die Eigenbemühungen – auf deren Ausbleiben die verhängte Sanktion fußt – sind nicht formuliert. Der Vermittler bezieht sich in seiner Begründung der Sanktion im VerBIS-Eintrag auf die Eingliederungsvereinbarung vom Januar (also aus dem Termin mit der anderen Fachkraft).

## Fazit

Dieser Fallverlauf gehört zu den weniger erfreulichen Beispielen der Integrationsberatung im SGB II, in dem die in unserer Gesamtstudie seltene Ausnahme einer Sanktionierung ein zentrales Ereignis darstellt. Die Sanktion ist sicher sachlich vertretbar (Eigenbemühungen wurden im Zweitgespräch mündlich eingefordert), weil der Nachweis der Eigenbemühungen unterblieben ist. Ob die herbeigeführte Sanktion zwingend vergeben werden musste, darf hingegen bezweifelt werden. Es handelt sich hier um einen Fall der fordernden Aktivierung, in dem eine Dienstleistungsorientierung im Sinne responsiver Bearbeitung von Kundenanliegen und Beratungsleistungen jenseits formalrechtlicher Informationen weitgehend unterbleibt. Die Informationsvermittlung und die Kommunikationsstile der zwei Fachkräfte weisen klar benennbare Defizite auf, aber ebenso ist die Mitwirkung und Kommunikationsweise der Kundin wenig geeignet, um eine verständigungsorientierte Beratungssituation herzustellen und aufrechtzuerhalten.

### 5.1.7 Einzelfallanalyse 7

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Zunächst strebt die Kundin eine Qualifizierung in einem Bereich an, der von der ARGE standardmäßig nicht gefördert werden kann; die von der ARGE vorgeschlagene Mischfinanzierung der Ausbildung (unter Beteiligung des Arbeitgebers) wird von der Kundin abgelehnt. Die Vermittlerin versucht, die Kundin zu einer Perspektivenänderung zu bringen und zu einer beruflichen Erstausbildung zu bewegen. Die Kundin ist hinsichtlich einer beruflichen Erstausbildung sehr unentschieden, aber auch nicht völlig ablehnend; sie arbeitet in der Folge aber vor allem daran, eine Selbständigkeit aufzubauen. Zum Abschluss des Beobachtungszeitraums ist keine eindeutige Klärung erfolgt, ob und in welchem Bereich die Kundin eine Ausbildung beginnen wird.

Tabelle 28: Einzelfall 7 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 28 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Bestandskundin
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	IG – Stabilisierungsbedarf
Schulabschluss	Realschule
Ausbildung	keine abgeschlossene Ausbildung
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Kindergartenhelferin (laut VerBIS)
personenbezogene Besonderheiten	relativ auffälliges äußeres Erscheinungsbild wegen spezieller Tätowierungen
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Januar bis September 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	5
Anzahl beobachtete Gespräche	5
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	62
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	nicht erhoben
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

##### Der Fallverlauf

Zu Beginn des Erhebungszeitraums ist die junge Frau dieses Falls bereits in der Zuständigkeit der ARGE, also Bestandskundin. Ab Sommer 2008 (oder noch früher)



hat die Kundin mit dem Besitzer eines Tätowierstudios einen Plan für eine Ausbildung zur Tätowiererin entwickelt. Im Oktober 2008 erfolgt eine gemeinsame Beratung des Studiobesitzers als Arbeitgeber und der Kundin bei der Arbeitsvermittlung der ARGE über entsprechende Fördermöglichkeiten. Der Arbeitgeber gibt eine Einstellungszusage für die Kundin im Fall der Ausbildung. In den folgenden Wochen kommt es zu zwei weiteren Beratungsterminen der Kundin zur Finanzierung. Das Finanzierungsangebot der ARGE für die angestrebte Qualifizierung lautet je ein Drittel der Kosten Arbeitgeber, Kundin, ARGE.

Beim nächsten *persönlichen Beratungsgespräch* (zugleich der Beginn unserer Beobachtungen) kommt es darüber zum Konflikt zwischen der Kundin und der Fachkraft. Die Kundin ist nicht einverstanden mit der Mischfinanzierung und formuliert persönliche Ansprüche auf eine Förderung. Die Vermittlerin versucht indes auf die Kundin einzuwirken, ihre Zielperspektive zu ändern und einen Abschluss in einer anerkannten beruflichen Erstausbildung anzustreben. Im Gespräch kommen dabei verschiedene Berufe zur Sprache (Erzieherin, Heilerziehungspflegerin, Heilpraktikerin, Krankenschwester). Das Gespräch endet mit der Aufforderung der Fachkraft, bis zum nächsten Mal berufliche Alternativen und eventuell auch schon Ausbildungsbetriebe zu benennen.

Nur *eine Woche* später erscheint die Kundin unangemeldet bei der ARGE-Vermittlerin und kündigt an, sich mit einem Tattoo-Studio so schnell wie möglich selbständig zu machen, da sie bereits längere Zeit in der Branche gearbeitet habe (so der VerBIS-Vermerk). Die Anmeldung der Nebenerwerbsselbständigkeit (mit verschiedenen Dienstleistungen) erfolgt eine Woche später.

Beim *nächsten Beratungsgespräch* fragt die Vermittlerin den Stand ab und weist auf die hausinterne Selbständigenberatung hin. Angesichts der Vorbereitung der Selbständigkeit wird die Anzahl der geforderten Eigenbemühungen reduziert, aber gleichzeitig die Notwendigkeit zu weiteren Bewerbungen stark betont. Die Kundin hatte sich in der Zwischenzeit bereits bei der Polizei und als Tierpflegerin beworben. Auf Initiative der Fachkraft wird das Bewerberprofil auf die Zielberufe Tierpflegerhelferin, Verkaufshilfe und Tätowiererin abgeändert, die sozialen Berufe herausgenommen. Die Kundin artikuliert auch das Interesse an einer Heilpraktikerausbildung. Die Fachkraft appelliert neuerlich an die Kundin, bis zum nächsten Mal eine klare Richtungsentscheidung hinsichtlich des zukünftigen Berufsbereichs – unabhängig von der Selbständigkeit – zu treffen.

Gut *sechs Wochen* später nimmt die Kundin – außerhalb der Vermittlung – ein Orientierungsgespräch bei der ARGE-eigenen Selbständigenberatung wahr. Die spezialisierte Beraterin klärt systematisch die Grundlagen der Selbständigkeit, spürt verschiedene Schwachpunkte auf (u. a. Kompetenzen, Finanzen, Buchführung) und kritisiert offen die „Unüberlegtheit“ der Kundin in Bezug auf die Ver-

bindung von Ausbildung, Arbeit und Selbständigkeit, was die Kundin gleichwohl abstreitet. Der Einstieg in die Vollzeitselbständigkeit soll nach Angaben der Kundin frühestens in ein bis zwei Jahren erfolgen. Die Fachkraft stützt die Idee einer sorgfältigen Vorbereitung, verdeutlicht jedoch zugleich, dass die Beendigung der Hilfebedürftigkeit durch die Planung einer Selbständigkeit nicht behindert werden dürfe.

Beim *nächsten Beratungsgespräch* mit der Arbeitsvermittlerin legt die Kundin eine Liste umfangreicher Eigenbemühungen vor. Die Kundin unterstreicht, die Vollzeitselbständigkeit innerhalb von zwei Jahren erreichen zu können. Die alternative Ausbildung liefere nebenher mit dem vorrangigen Berufswunsch Heilpraktikerin, aber noch ohne Erfolg. Die Vermittlerin betont dafür die Notwendigkeit überregionaler Bemühungen.

Beim *Folgetermin zwei Monate später* hat die Kundin immer noch weder eine Anstellung noch eine Ausbildungsstelle gefunden. Die Fachkraft zeigt sich persönlich beeindruckt von der mitgebrachten persönlichen künstlerischen Arbeitsmappe der Kundin. Sie erläutert der Kundin den Bildungsgutschein und setzt ihr eine Frist bis Ende des Jahres, sich um Bildungsangebote zu kümmern. Bis zum Ende dieser Beobachtung ist keine klare Richtungsentscheidung zwischen Selbständigkeit und Ausbildungssuche gefallen oder getroffen worden.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Es liegen keine weiteren Informationen vor.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Der Fallverlauf wird in der Gesamtschau von der Frage der Zieldefinition bestimmt, die trotz der häufigen Gespräche in den Monaten der Fallbeobachtung nicht abschließend und eindeutig beantwortet wird. Am Beginn der Beobachtungsphase gelingt es der Fachkraft nicht, die Kundin ‚einzufangen‘ und kommunikativ zu erreichen. Vielmehr wird die abwehrende und erboste Haltung der Kundin zur Ablehnung der Vollfinanzierung der angestrebten Qualifizierung durch die Äußerungen und Belehrungen der Fachkraft eher noch verstärkt. Die Fachkraft agiert im Erstgespräch ausgesprochen unglücklich, da sie immer unmittelbar auf Eingaben der Kundin reagiert (und in diesem Sinne formal responsiv ist), was jedoch einer strukturierten Gesprächsführung zuwiderläuft. Zugleich fokussiert die Vermittlerin ihre Sachaussagen nicht auf das Wesentliche, sondern platziert eine Unmenge an

Informationen (z. B. zu Förderinstrumenten), die für die Kundin weder unmittelbar relevant noch verständlich sind. In der Erstbeobachtung steht aufgrund dieser Faktoren der Förderungswunsch der Kundin der Ausbildungsempfehlung der Vermittlerin weitgehend unvereinbar gegenüber.

Beim nächsten persönlichen Beratungsgespräch sowie im letzten beobachteten Gespräch sind die thematische Auseinandersetzung und das Gesprächsklima zwischen Vermittlerin und Kundin deutlich entspannter, weil die Vermittlerin konfrontative Aussagen und Gesprächstaktiken im Vergleich zur Erstbeobachtung vermeidet. Das Grundproblem der fehlenden beruflichen Richtungsentscheidung bleibt jedoch damit weiter ungelöst. Der im Beratungsverlauf mehrmalig erfolgte bloße Appell der Fachkraft, diese Richtungsentscheidung zu treffen, erweist sich im Rahmen dieses Zeitfensters als nicht hinreichend. Indem der anfänglich thematisierte Grundkonflikt bei den Folgeterminen durch die Vermittlerin nicht mehr ins Gesprächszentrum gerückt wird, wird die Haltung der Kundin gestützt, sich alle Optionen theoretisch offen zu halten; die Problemlösung wird tendenziell verschleppt.

Im Rahmen der gesonderten Beratung zur Selbständigkeit durch eine andere Fachkraft wird im Gegensatz dazu ein alternativer Beratungsansatz praktiziert. Diese Fachkraft geht planvoll und strukturiert vor (anhand eines kurzen Fragebogens) und hält zu jedem Zeitpunkt die Gesprächsfäden in der Hand. Notwendige Informationen werden in sachgerechten Portionen konzise weitergegeben, ohne auf Neben- oder Zusatzaspekte abzudriften. Mit gezielten Fragen und Antworten wird die Kundin konstruktiv und dialogisch in das Gespräch eingebunden. Zugleich agiert die Fachkraft kritisch und konfrontativ, indem sie die Motivation und Ausgegorenheit der Pläne der Kundin offen infrage stellt und dabei trotzdem professionelle Distanz wahrt. Diese nachhakende Konfrontation führt keineswegs zu einer Abwehrreaktion, sondern vielmehr zu einer Öffnung der Kundin, die kurz ihren persönlichen Hintergrund und die Ernsthaftigkeit ihrer Zukunftspläne beleuchtet.

### **Zielfindungsprozesse**

Die wichtigen Informationen hierzu sind im vorstehenden Abschnitt zu Interaktionsprozessen enthalten.

### **Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf**

Den roten Faden des Fallverlaufs bildet der berufliche Zielfindungsprozess. Lediglich im Rahmen der Zweitbeobachtung sowie bei der Letztbeobachtung erfolgt ein

Stellensuchlauf, Vermittlung spielt also eine eindeutig untergeordnete Rolle. Eine Sanktionierung findet einmalig statt (Meldeversäumnis s. u.), hat jedoch keine hohe Bedeutung für den Beratungsverlauf. Erst im letzten beobachteten Gespräch wird die potenzielle Sanktionierung der Nichteinlösung eines Bildungsgutscheins von der Fachkraft als Mittel dargestellt, „um den Druck zu erhöhen, dass das halt alles ein bisschen schneller geht“. Förderung ist ein sehr wichtiges Beratungsthema (Qualifizierung/Ausbildung, Selbständigkeit), Maßnahmen werden jedoch zunächst keine eingeleitet oder umgesetzt. Beim letzten Beobachtungstermin wird die Ausgabe eines Bildungsgutscheins im Januar 2010 verabredet, falls sich bis dahin nicht anderes ergeben habe.

### **Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung**

Die Aktivitäten der regulären Vermittlungsfachkraft bewegen sich im Rahmen der organisationsinternen Praxisvorgaben. Insbesondere die Rechtsfolgenbelehrung erfolgt als ausführliche, standardisierte Informationsvermittlung, Informationen zu Förderinstrumenten erfolgen vergleichsweise weniger akkurat. Der Beratungsverlauf hat eine Einzelfallausrichtung insofern als er partiell stark berufsberaterische Aspekte aufweist (ungeachtet berufskundlicher Schwächen der Fachkraft) und der arbeitsmarktlichen Zielfindung über mehrere Termine breiten Raum einräumt. Die Informationsstrategie ist dagegen weniger auf den Einzelfall ausgerichtet und folgt dem Muster „Zuschütten mit Informationen“.

### **Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse**

Insbesondere die ersten zwei Beobachtungsgespräche sind von kontrovers ausgetragenen Meinungsunterschieden zur beruflichen Perspektive geprägt. In den VerBIS-Vermerken finden sich darauf kaum Hinweise. In der Erstbeobachtung stellt die Vermittlerin zudem die Unterschrift unter die Eingliederungsvereinbarung als „Nachweis, dass Sie heute da waren“ dar, was deren Rechtsförmigkeit bagatellisiert und verschleiert. Aus den Vermerken geht darüber hinaus hervor, dass die Kundin im Erhebungszeitraum zu einem Termin bei der Arbeitsvermittlung unentschuldigt nicht erscheint, was eine Kürzung der Regelleistung wegen Meldeversäumnis zur Folge hat.

### **Fazit**

Dieser Fall wird vor allem durch seinen schleppenden Verlauf im Sinne einer lösungsorientierten Beratung in Bezug auf die berufliche Weichenstellung charak-

terisiert. Das Kernthema Beratung der beruflichen Ausrichtung wird nicht gelöst; lediglich eine Erhöhung des Aktivierungsdrucks, die Kundin zu klaren Entscheidungen zu bewegen, zeichnet sich im letzten Beobachtungsgespräch perspektivisch ab. Die Mehrgleisigkeit der Zieloptionen wird allerdings durch das Verhalten der Kundin (Anmeldung des Nebengewerbes) mit herbeigeführt und kann nicht allein der Vermittlerin angelastet werden. Gleichwohl agiert die Vermittlungsfachkraft im Rahmen dieses Falls suboptimal. In der Erstbeobachtung erreicht sie trotz hohem Engagements bei der Kundin mit Druck und Belehrung ausgesprochen wenig. In den Folgegesprächen vermeidet sie fortan größere inhaltliche Konfrontationen mit der Kundin, aber erreicht bezüglich einer Zielfestlegung ebenso wenig, auch, weil sie es nicht vermag, der Beratung eine die Kundin unterstützende Richtung zu geben. Der Gesprächsverlauf bei der Selbständigenberatung gibt jedoch Hinweise darauf, wie thematische Sachlichkeit und Konfrontation der Beratungsperson mit Problemen konstruktiv kombiniert werden können. Hier werden auch durchaus Unterschiede der beraterischen Kompetenzen der zwei beteiligten Fachkräfte deutlich.

### 5.1.8 Einzelfallanalyse 8

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Die Kundin hat über 30 Jahre Berufserfahrung als Sekretärin und Chefsekretärin und ist aus gesundheitlichen Gründen ausschließlich an Teilzeitarbeit orientiert. Zu Beginn des Beobachtungszeitraums ist sie seit viereinhalb Monaten arbeitslos und kommt nach einem Umzug in ländliche Umgebung in die neue Zuständigkeit des zugelassenen kommunalen Trägers. Vor dem Ortswechsel hat sie über neun Monate an einer Arbeitsgelegenheit im Verwaltungsbereich und zuvor an einem Bewerbungstraining teilgenommen. Bei hoher Motivation der Kundin wird im Erhebungszeitraum keine neue Beschäftigung erreicht; zum Beobachtungsende beginnt die Kundin eine kaufmännische Qualifizierungsmaßnahme.

Tabelle 29: Einzelfall 8 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 51 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Bestandskundin
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	bei zkT nicht klassifiziert
Schulabschluss	Hauptschulabschluss
Ausbildung	Staatlich geprüfte Sekretärin
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Chefsekretärin in Steuerberatung
personenbezogene Besonderheiten	chronische Neurodermitis, die laut Kundeneinschätzung keine Vollzeitbeschäftigung zulässt; eingeschränkte räumliche Mobilität
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	März bis September 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	4
Anzahl beobachtete Gespräche	3
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	n.v.
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	nicht erhoben
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

##### Der Fallverlauf

Zu Beginn des *Erstgesprächs* moniert die Kundin zunächst die örtlichen Regelungen zur Bewerbungskostenerstattung und beschreibt es als für sie erniedrigend, Bewerbungen, wie gefordert, bei der Post quittieren zu lassen. Die Fachkraft erklärt

sich hierauf auch mit Kopien von Absagen o. Ä. einverstanden. Die Kundin bewirbt sich bereits sehr aktiv und wird von der Fachkraft verpflichtet, in ihre Bewerbungstätigkeit sämtliche geeigneten Stellenangebote aus dem regelmäßig erscheinenden Job-Newsletter der zKT einzubeziehen. Die Kundin will aus gesundheitlichen Gründen nur bis zu 25 Stunden wöchentlich arbeiten, auch wenn es fraglich ist, ob sie über eine Teilzeittätigkeit aus dem ALG-II-Bezug herauskommt. Die Fachkraft händigt ihr einen Vermittlungsvorschlag über eine 15-Stunden-Tätigkeit in einer Rechtsanwaltskanzlei aus. Die Kundin reagiert darauf sehr zögerlich, da sie bezweifelt, ob ihre Qualifikation auf die Stelle passt.

*Einen Monat später* hat die Kundin noch keinen Erfolg mit ihren Bewerbungen gehabt. Bei dem Vermittlungsvorschlag, den die Fachkraft ihr ausgehändigt hatte, hat sich die Qualifikation der Kundin als nicht passend erwiesen. Die Fachkraft empfiehlt der Kundin nun eine Trainingsmaßnahme im Ort, der eine dreiwöchige Einstiegsqualifizierung und ein Bewerbungsscoaching zur Eignungs- und Motivationsprüfung vorgeschaltet ist. Die Fachkraft stellt die Maßnahme selbst als aussichtsreiche Möglichkeit dar, über ein dort eingeleitetes Praktikum gegebenenfalls eine Anstellung zu finden. Sie stellt es der Kundin frei, sich dafür oder dagegen zu entscheiden und bietet ihr an, sie jederzeit auch telefonisch zu kontaktieren. Die Kundin thematisiert ihre Mobilitätsprobleme; lange Wegstrecken bei wenig Anbindung an den ÖPNV erschwere pünktliches Erscheinen bei der Maßnahme. Die Fachkraft räumt der Kundin ein, sich gegebenenfalls um einige Minuten zu verspäten.

Im darauffolgenden Zeitraum ist mutmaßlich mindestens ein Termin nicht beobachtet. Außerdem hat die Kundin die Fachkraft mindestens einmal angerufen und sich über die Zustände in einer Arbeitsgelegenheit beklagt.

*Der letzte beobachtete Termin* fünf Monate später kommt aus einem konkreten Anlass zustande. Die Kundin fühlt sich unwohl in einer Arbeitsgelegenheit und will dies mit der Fachkraft besprechen. An diesem Gespräch ist eine weitere Fachkraft beteiligt, die zKT-intern die Arbeitsgelegenheiten verantwortet. Die Kundin wird an einer Schule im Nachmittagsbetreuungsbereich für vielfältige, auch verantwortungsvolle Aufgaben eingesetzt. Damit sieht sie sich überfordert und will insbesondere für Schwimmausflüge auch keine Verantwortung übernehmen. Zudem fühlt sie sich von ihrer Vorgesetzten gemäßregelt und nicht adäquat behandelt. Gemeinsam wird die vorzeitige Beendigung der Arbeitsgelegenheit beschlossen. Die Kundin betont wiederholt ihre prinzipielle Bereitschaft zu Arbeitsgelegenheiten im Verwaltungs- oder Sekretariatsbereich. Die Fachkräfte stellen klar, dass solche Arbeitsgelegenheiten im Landkreis nicht zur Verfügung stehen. Alternativ schlägt Fachkraft 1 eine Fortbildung im kaufmännischen Bereich oder eine ESF-finanzierte Maßnahme für ältere Arbeitsuchende vor mit spezieller Betreuung, integriertem Praktikum und eine generell intensive

Beschäftigung mit der Thematik Arbeitsuche. Die Kundin entscheidet sich spontan für diese Maßnahme, in die sie direkt nach dem Ausstieg aus der Arbeitsgelegenheit eintreten wird.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Für diesen Fall liegt keine Aktendokumentation des zugelassenen kommunalen Trägers vor, auch ist die telefonische Nachbefragung der Kundin nicht zustande gekommen. Der Erhebungszeitraum endet daher mit der letzten Beobachtung. Zu diesem Zeitpunkt ist die Kundin immer noch nicht in Arbeit, hat die Hoffnung auf eine feste Anstellung aber nicht aufgegeben.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Gesprächsführung der Fachkraft ist dialogorientiert, aber eher sprunghaft und ad hoc auf Fragen und Eingaben der Kundin reagierend. Der Gesprächsstil ist recht informell und enthält von beiden Hauptbeteiligten wiederholt auch längere, beinahe schwatzhafte (Smalltalk-)Passagen. Die Fachkraft nimmt allerdings auch kritische Anmerkungen und Fragen der Kundin durchgehend auf und geht ausführlich auf sie ein. Es gelingt ihr dadurch auch im ersten Gespräch, als die Kundin zunächst abwehrend agiert und auch generell Scham über das Beziehen von Hartz IV durchblicken lässt, eine konstruktive Gesprächsatmosphäre zu wahren. Im Drittgespräch setzt sich diese Fachkraft gegenüber der bei diesem Termin involvierten Kollegin eindeutig für ihre Kundin ein und mit der Position durch, die problematische Arbeitsgelegenheit zu beenden.

#### Zielfindungsprozesse

Das Ziel ist für die Kundin durch die eindeutige berufliche Biographie und den gesundheitsbedingten Wunsch nach Teilzeit (um 25 Stunden) von Beginn sehr eng gefasst; diesem Ziel widerspricht die Fachkraft grundsätzlich nicht und unterstreicht im Erstgespräch, dass die Kundin sich auf für sie „sinnvolle“ Jobs bewerben solle. Etwas widersprüchlich dazu unterbreitet die Fachkraft zugleich im Erstgespräch Vorschläge für geringfügige Beschäftigungen und stellt Arbeitsgelegenheiten in Aussicht, falls die Bewerbungsbemühungen erfolglos blieben. Eine explizite Problematisierung der Zielbeschränkung auf (qualifizierte) Teilzeit im Bürobereich und der räumlichen Mobilitätseinschränkungen der Kundin findet nicht statt.



Einigkeit wird zudem darüber hergestellt, dass weitere Bewerbungstrainings sinnlos seien. Im Zweitgespräch wird indes von der Fachkraft eine Maßnahme angepriesen, deren Einstiegsmodul eindeutig Elemente von Bewerbungstraining enthält. Zu den Folgemodulen dieser Maßnahme kann die Fachkraft auf die Nachfrage der Kundin keine konkreten Angaben machen, es bleibt bei der blumigen und optimistischen Beschreibung möglicher Vermittlung aus den Maßnahmenpraktika heraus.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Vermittlung ist zentrales Thema des Erstgesprächs, beschränkt sich im Zweitgespräch auf einen relativ unkonkreten, unverbindlichen Erfahrungsaustausch und ist im letzten Gespräch gar kein Thema (da dieses von akutem AGH-Problem und neuer Förderung bestimmt wird). Ein ausgehändigter Vermittlungsvorschlag bleibt folgenlos. Förderung bildet zentrales Thema im Zweit- und Drittgespräch, kommt aber weitgehend ad hoc und nicht systematisch zur Sprache. Sanktionierung ist im gesamten Verlauf vollkommen irrelevant, die Fachkraft verdeutlicht auch bereits im Erstgespräch, dass sie vom Nachweis einer bestimmten Anzahl von Eigenbemühungen nichts hält.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Im Vergleich zu den ARGEn unserer Studie (und im Vergleich zum SGB III sowie so) agiert diese Fachkraft des zugelassenen kommunalen Trägers informeller und wenig an institutionellen Standards orientiert. Standards bilden gleichwohl die Eingliederungsvereinbarung sowie etwa die regelmäßige Zusendung des zkt-Job-Newsletters. In der akuten Problemsituation mit der AGH-Tätigkeit wird schnell und unbürokratisch einzelfallorientierte Abhilfe geschaffen.

### Fazit

In diesem Fall fallen die hohe Motivation und die schlechten Arbeitsmarktaussichten der Kundin stark auseinander. Die Fachkraft agiert zwar auf der Beziehungsebene mit der Kundin freundlich und unterstützend, unterlässt aber auf der Sachebene eine klare Aussprache über die Zielperspektive und Lösungswege zur Rückkehr in Beschäftigung sowie die dafür notwendigen wie hinderlichen Faktoren. Zudem passen die umgesetzten oder eingeleiteten Aktivierungs- und Förderungsmaßnahmen zunächst nur bedingt zu den Bedarfen der Kundin; der mögliche Nutzen der AGH bleibt ambivalent (partielle soziale Integration, aber keine echte Förderung der Erwerbsintegration).

### 5.1.9 Einzelfallanalyse 9

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

##### Die Fallkonstellation

Nach längerer Vollzeiterwerbstätigkeit ist der Einzelhandelskaufmann zur Schule gegangen und hat gerade sein Fachabitur nachgeholt. Er will auf lange Sicht aus dem Verkauf herauskommen und in den administrativen Bereich wechseln. Um die gewünschte Veränderung voranzutreiben, fordert er im Vermittlungsgespräch die Finanzierung einer umfangreichen Qualifikation ein, die ihm von der ARGE aber nicht gewährt wird. Der Kunde reagiert auf die Ablehnung seines Vorhabens mit Unverständnis und Emotionalität und will sich nicht auf eine von der Fachkraft vorgeschlagene alternative Vorgehensweise einlassen. Letztendlich löst sich die verfahrene Situation dadurch positiv auf, dass der Kunde seine zweite Zieloption, die Aufnahme eines Studiums, verwirklichen kann.

Tabelle 30: Einzelfall 9 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 29 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Bestandskunde
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	IN – Integrationsnah
Schulabschluss	Fachabitur
Ausbildung	Einzelhandelskaufmann
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Verkäufer in Drogeriekette/Schüler
personenbezogene Besonderheiten	sieht seine Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann als Fehlentscheidung
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	März bis September 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	3
Anzahl beobachtete Gespräche	3
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	82
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Kunde durchgängig unzufrieden mit der Beratungsleistung, da auf seine berufliche Perspektive und Weiterbildungswünsche keine Rücksicht genommen worden sei. Zudem habe die ARGE die Pflichten aus der EGV nur teilweise erfüllt; zur Fachkraft habe er eher wenig Vertrauen gehabt.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Der gelernte Kaufmann erscheint zu dem von ihm initiierten Termin mit einem konkreten Weiterbildungswunsch (Office, Bestellwesen und Marketing) und möchte dafür einen Bildungsgutschein. Die Qualifikation würde sich inhaltlich und zeitlich sehr gut als Übergang ins eigentlich angestrebte Studium der Informationswirtschaft eignen. Falls die Studienzulassung scheitern sollte, würde er alternativ gerne im kaufmännischen Bereich bleiben, aber dort eher in die Verwaltung oder ins Marketing wechseln. Auch wegen schwacher Computerkenntnisse wäre hierfür dringend die Weiterbildung geboten. Fände er daraufhin eine Stelle, hätte dies wiederum Vorrang vor dem Studium.

Die Fachkraft (Berufsbezeichnung in dieser Einrichtung: ‚persönliche Ansprechpartnerin‘) reagiert zögerlich bis ablehnend, da Weiterbildung wahrscheinlich nicht finanzierbar bzw. seine Ausbildung ausreichend sei und sich der Kunde perspektivisch sowieso abmelden werde. Sie ist – wie sie auch im Nachgespräch einräumt – in dieser Frage fachlich etwas unsicher und will vor der Entscheidung die Expertise eines Kollegen einholen, den sie allerdings während des Termins nicht erreicht. Die Qualifizierung könnte gegebenenfalls doch gewährt werden, falls der Kunde mittels intensiver Bewerbungen berufliche Defizite nachweise; andernfalls könne er sich on-the-job weiterentwickeln, lautet die Auskunft der Fachkraft. Der Kunde sieht die Möglichkeit dazu wegen der klar gezogenen Grenzen zwischen Verkauf und Administration nicht, was der erste Stellensuchlauf zu bestätigen scheint. Er könne sich nicht auf Stellen bewerben, für die er noch nicht genügend qualifiziert sei. Die Fachkraft äußert Verständnis für seine Zweifel, verdeutlicht aber den Vorrang der vorhandenen Qualifikation. Eine endgültige Entscheidung über die Gewährung der Qualifikation wird vertagt. Zur Sichtung der Bewerbungsunterlagen legt die Ansprechpartnerin einen zeitnahen Termin fest.

Zum *zweiten Termin* (nur eine knappe Woche später) hat die Fachkraft geklärt, dass aufgrund der Qualifikation und Marktnähe des Kunden eine Fördermöglichkeit zur Fortbildung nicht besteht. Der Kunde reagiert enttäuscht und wertet seine Erstausbildung als Fehlentscheidung, weshalb der Umstieg in den Verwaltungsbereich für ihn so dringlich erscheint. Die Ansprechpartnerin gibt an, seine Beweggründe zu verstehen und versucht, positiv zu ermutigen. Zugleich insistiert sie darauf, dass weitere Perspektiven auf der Basis des erlernten Berufs und entsprechender Suchaktivitäten zu entwickeln seien. Als Ergebnis eines Stellensuchlaufs unterbreitet sie dem Kunden einen Vermittlungsvorschlag als Shopmanager mit Mitarbeiterverantwortung und partiellen administrativen Aufgaben. Der Kunde lässt sich hiervon nicht überzeugen und kooperiert in der Folge eher misstrauisch. Er nimmt weitere Vermittlungsvorschläge (im Verkaufsbereich, eher ohne Perspektive

auf Administration) entgegen, betont aber angesichts der Lage der Dinge seine klare Präferenz für das Studium, wozu ihm die Fachkraft noch einige beratende Hinweise gibt. Der Kunde hinterfragt schließlich nochmals die Sinnhaftigkeit einer Bewerbung auf eine unpassende Stelle. Er wertet das Vorgehen und die Forderungen als zu bürokratisch und unpersönlich. Zudem äußert er, er sei verzweifelt. Die Ansprechpartnerin betont wiederholt die Perspektiven, die sich auch aus einer Anstellung im Verkauf ergeben würden. Letztlich weist sie ihn einer Jobbörse zu und betont nochmals die Wichtigkeit zahlreicher Eigenbemühungen.

Aufgrund dieser Jobbörse hat der Kunde zwischenzeitlich zwei Monate in Vollzeit in einer Callcenter-Agentur gearbeitet, was *beim dritten und letzten Gespräch* in der ARGE kurz rekapituliert wird. Aktuell ohne Beschäftigung kann er aber nun in Kürze das Studium der Informationswirtschaft aufnehmen. Sichtlich erleichtert und gelöst trennen sich Fachkraft und Kunde bereits nach wenigen Minuten.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Zum Ende des Beobachtungszeitraums meldet sich der Kunde aus dem Leistungsbezug ab, da er sein Studium aufnehmen will. Im CATI-Interview gibt er an, sich „in Umschulung“ zu befinden, womit mutmaßlich das aufgenommene Studium gemeint ist.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Interaktionsprozesse zwischen den zwei Beteiligten werden in erster Linie von dem Themenkonflikt um die (Nicht-)Förderung der Weiterbildung bestimmt. Beide Personen zeigen sich in der Gesamtschau als recht eloquente Gesprächspartner, die ihre Positionen argumentativ begründen und behaupten können (von der fachlichen Unsicherheit der Fachkraft im Erstgespräch abgesehen). Die Austragung der inhaltlichen Kontroverse verschärft sich jeweils sowohl im ersten und zweiten Gespräch immer dann etwas, wenn sich die insistierende Haltung der Fachkraft als unverrückbar erweist; der Kunde artikuliert seinen Protest, kann aber nichts ausrichten. Die Fachkraft wirbt zwar um Verständnis für ihre Haltung und Handlungsstrategie, kann ihrerseits den Kunden aber hiervon nicht überzeugen.

Die Fachkraft ist insgesamt sehr um eine konstruktive Gesprächsatmosphäre bemüht, reagiert teilweise humorvoll auf teils sehr direkte Unmutsäußerungen des Kunden, sie lässt aber gelegentlich auch Ungeduld durchblicken. Die Gespräche werden von ihr strukturiert, freundlich und kundenresponsiv geleitet. Ihre mitunter etwas zu optimistische Darstellung der Kundenchancen kommt bei diesem nicht

gut an. Der Kunde bleibt trotz seiner kritischen teils sehr direkten Abwehrhaltung ebenfalls im Kern freundlich. Auf die ausführliche Argumentation und die Lösungsvorschläge seiner Ansprechpartnerin kann oder will er sich nicht einlassen, da seine Kritik fundamental ansetzt.

### Zielfindungsprozesse

Die Zieldiskussion verläuft von beiden Beteiligten in engen Bahnen, die eine einvernehmliche Verständigung über das Ziel praktisch verhindern. Der Kunde ist sehr klar in seiner Ablehnung weiterer Tätigkeiten im Verkauf, und kann alle beruflichen Aktivitäten nur vom Ende einer gewünschten Veränderung her denken und diskutieren, was die Handlungsoptionen von vorneherein enorm einschränkt. Die persönliche Ansprechpartnerin ist hingegen durch die institutionellen Vorgaben eng gebunden: Ohne den (durch Bewerbungsaktivitäten unterlegten) Nachweis einer fehlenden beruflichen Qualifikation kann sie eine berufliche Weiterbildung nicht fördern. Entsprechend wird der Kunde zu Eigenbemühungen aufgefordert, die bei Scheitern entweder einen klaren Qualifikationsbedarf unterlegen oder die erfolgreich verlaufen in dem Sinn, dass der Kunde eine Anstellung findet, die ihm Qualifizierungsmöglichkeiten in die gewünschte Richtung on-the-job ermöglichen. Diese Argumentationslinien von Fachkraft und Kunde berühren sich kaum und verstellen die gemeinsame Zielfindung.

Darüber hinaus kann kritisch gefragt werden, ob die Fachkraft zum Punkt der on-the-job-Weiterbildung realistische Aussichten formuliert. Angesichts der klar gezogenen Grenzen zwischen Verkauf und Administration erscheint eine derartige Chance in der Praxis eher unwahrscheinlich.

Überdies werden die „administrativen Tätigkeiten“, die der Kunde ausüben will, insbesondere im Erstgespräch nicht klar genug herausgearbeitet und in detail einer kritischen Würdigung unterzogen. So bezeichnet die Fachkraft erst im Zweitgespräch den Wunsch des Kunden nach Buchhaltungstätigkeiten als „illusorisch“. Auch in Bezug auf die Klärung der beruflichen Zielalternativen werden die vorgebrachten Vorstellungen des Kunden (Qualifikationsmaßnahme als Vorbereitung auf Studium bzw. als Vorbereitung auf Berufstätigkeit) durch die Fachkraft nicht konsequent auf den Prüfstand gestellt.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Die nicht mögliche, dem Kunden abschlägig beschiedene Förderung der Weiterbildung bildet den thematischen roten Faden dieses Falls; was konkrete Aktivitäten betrifft, steht hingegen die Vermittlung im Vordergrund. Suchläufe und

Vermittlungsvorschläge erfolgen in Erst- und Zweitgespräch. Dabei korrespondieren die unterbreiteten Vermittlungsvorschläge im Verkaufsbereich nur im Ausnahmefall mit der von der Fachkraft avisierten Option auf (partielle) on-the-job-Qualifizierung für Verwaltungsaufgaben. Auch die durch die eingeschaltete Jobbörse erfolgte Vermittlung in eine zweimonatige Callcentertätigkeit bewirkt allenfalls eine größere (temporäre) Verringerung der Hilfebedürftigkeit (auch im Vergleich zur vormals bestehenden geringfügigen Verkaufstätigkeit des Kunden), lässt aber keinen Nutzen für die berufliche Zukunft oder Qualifikation des Kunden erkennen.

Sanktionen werden im Beratungsverlauf weder angesprochen noch vollzogen. Der Themenaspekt der fordernden Aktivierung ist aber durch die deutlich vermittelte Pflicht zu Eigenbemühungen klar vertreten.

### **Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung**

Der erste (von uns beobachtete) Termin kam auf Betreiben des Kunden zustande, womit die Ausgangssituation zunächst auf Einzelfallorientierung ausgelegt war. Im Anschluss wird der Fall allerdings nach Maßgabe der institutionellen Standards behandelt, und das heißt zunächst einmal die entsprechend begründete Abweisung des Qualifikationswunsches. Einzelfallorientierung zeigt die Fachkraft allenfalls in dem ernsthaft erkennbaren Bemühen, responsiv auf den Kunden einzugehen, Zusammenhänge zu erklären und für diesen eine akzeptable Lösung zu schaffen. Als dieser nicht mitgeht, zieht sie sich auf Standards zurück: Sie unterbreitet wenig passgenaue Vermittlungsvorschläge und überweist den Kunden zu einer Aktivierungsmaßnahme (Jobbörsezuweisung).

### **Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse**

Aus den Unterlagen geht hervor, dass der Bestandskunde von August 2008 bis Januar 2010 in regem Kontakt mit Service Center und Leistungsabteilung stand. Zudem hat er unter Zuhilfenahme des Service Centers die Module der gewünschten Weiterbildung herausgesucht. Die konfliktäre Situation der Gespräche ist in den Beratungsvermerken dargestellt, die Eingliederungsvereinbarung jedoch formuliert lediglich das Standardziel „Eingliederung in den ersten Arbeitsmarkt“.

### **Fazit**

Der Fall zeichnet sich durch unüberbrückbare Verständnisprobleme und Interessenkonflikte zwischen Kunde und Fachkraft aus. Der vom Kunden als individuell

notwendig erachtete und artikuliert Förderbedarf wird von der Repräsentantin der zuständigen Trägereinrichtung nicht als Förderbedarf anerkannt.<sup>38</sup> Außerdem erscheinen in diesem Fall die übrigen Dienstleistungen im Bereich Stellensuche/Vermittlungsvorschläge suboptimal.

Das Nachgespräch mit der Fachkraft bestätigt darüber hinaus, dass die individuellen Positionen, Wünsche und Motive der Fachkräfte eine dritte Handlungsebene neben den Handlungsrationitäten des Kunden und der Trägereinrichtung darstellen. Für die Fachkraft stellte sich die Konstellation demzufolge als ein gewisser Loyalitäts- bzw. Gewissenskonflikt dar: Nach den Vorgaben ihrer Institution konnte sie dem Wunsch des Kunden mit großem Bedauern nicht stattgeben, obwohl sie dem Mann persönlich sehr gerne helfen wollte.<sup>39</sup> Im Gespräch mit dem Kunden artikuliert die Fachkraft diesen Aspekt allerdings nicht so stark und zeigt nur an wenigen Stellen persönliche Empathie. Zugleich nimmt der Kunde empathische und verständnisvolle Äußerungen der Fachkraft kaum positiv auf und kehrt stattdessen stets zu seiner Grundsatzkritik zurück. Insofern ist fraglich, ob größere Empathieäußerungen der Fachkraft zu einer insgesamt besseren Bewertung des Beratungsverlaufs durch den Kunden geführt oder beigetragen haben könnten. Die konflikthafte Grundsituation wird im Beratungsverlauf allein durch den positiven Ausgang der Studiumsaufnahme des Kunden gemildert bzw. aufgelöst.

38 In dieser Abstraktheit ist der Fall durchaus exemplarisch oder typisch auch für einige andere, thematisch ähnlich gelagerte Fallkonstellationen unserer Studie.

39 In anderen Fällen kann dieser Konflikt zwischen Organisationsinteresse und Kundeninteresse von Fachkräften auch anders ausgehen, er muss also nicht immer zwangsläufig zugunsten der Organisation aufgelöst werden.

## 5.2 Einzelfallanalysen im SGB III

### 5.2.1 Einzelfallanalyse 10

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Der zu Beginn des Winters entlassene, bereits ältere Kunde tut sich sehr schwer mit der von der Fachkraft geforderten Frequenz und Intensität von Bewerbungen. Der Kunde drückt eine eher passiv-resignative Grundstimmung und Verärgerung über politisch-soziale Zustände im Land aus. Die Fachkraft versucht, durch Einziehen einer eindeutigen Struktur, sukzessive Verdichtung der Eigenbemühungen und angemessenes Eingehen auf die spezifische Problematik des Kunden, Motivation und Arbeitsmarktchancen zu verbessern. Im Beobachtungszeitraum gibt es jedoch keine erfolgreiche Bewerbung zu verzeichnen.

Tabelle 31: Einzelfall 10 im Überblick

Rechtskreis	SGB III
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 57 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskunde
Kundengruppe nach Erstbeobachtung	Beratungskunde Fördern
Schulabschluss	Volks-/Hauptschulabschluss
Ausbildung	Gas-/Wasser-Installateur
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Sanitär-Installateur und Heizungsbauer
personenbezogene Besonderheiten	Vermittlungshemmnis Alter, dahingehend auch desillusionierte Grundeinstellung, geringe körperliche Verschleißerscheinungen
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Dezember 2008 bis Mai 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	4
Anzahl beobachtete Gespräche	4
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	51
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	nicht erhoben
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	



## Der Fallverlauf

Der Kunde erscheint zum *ersten Termin* in der Agentur, nachdem er nach eineinhalbjähriger Tätigkeit als Installateur und Heizungsbauer aufgrund der dünnen Auftragslage entlassen wurde. Von der lediglich mündlichen Zusage zur Wiedereinstellung im kommenden Frühjahr verspricht sich der Kunde viel. Das in der letzten Arbeitslosigkeitsperiode bereits angelegte Profil wird bearbeitet, die Vermittlerin erläutert dem Kunden die Agentur-Internetseite. Sie händigt einen Vermittlungsvorschlag aus, erfragt Qualifikationsbedarf und stellt ihm die Möglichkeit auf einen Schweißerkursus in Aussicht. Zudem erläutert sie ihm kurz seine Verpflichtung zur Eigenbemühung, die Notwendigkeit von Initiativbewerbungen, die Möglichkeit von Probearbeit und persönlicher Vorsprache bei Unternehmen. Nachfragen des Kunden erfolgen zum Leistungsbezug.

Beim *zweiten Termin* entfällt ein großer Gesprächsanteil auf eine Diskussion über die Sinnhaftigkeit und Zumutbarkeit einer vorübergehenden Zeitarbeitsbeschäftigung. Der Kunde äußert große Bedenken gegen die Arbeits- und Lohnbedingungen und berichtet von negativen Erfahrungen. Die Vermittlerin geht auf den Kunden argumentativ ein, verweist aber auf die Notwendigkeit, eine solche Beschäftigung anzunehmen. Sie bietet ihm zudem nochmals eine Qualifikation als Schweißer an und erläutert ihm die Möglichkeit von Probearbeiten. Der Kunde beschwert sich über Ungerechtigkeiten in der Gesetzgebung und Benachteiligungen der älteren Generation durch Hartz IV. Die Fachkraft geht kurz darauf ein, leitet aber wiederum die Notwendigkeit von verstärkten Eigenbemühungen ab. In der Eingliederungsvereinbarung wird festgelegt, dass der Kunde sich rege bewirbt und Erkundigungen über die vorgeschlagene Fortbildung als Schweißer einholt.

Zum *dritten Termin* erfragt die Fachkraft zuerst die Eigenbemühungen des Kunden, die nun zwar vorhanden, aber dennoch recht spärlich sind. Er tut sich sehr schwer damit einzusehen, dass es nicht sinnvoll ist, auf die Rückmeldung auf eine singuläre Bewerbung zu warten, bevor die nächste Bewerbung erfolgt. Der Kunde hat die Verpflichtung nicht eingehalten, sich nach der Qualifikationsmaßnahme zu erkundigen. Er begründet dies mit dem Hinweis auf seine schlechte Gesundheit. Die Fachkraft stellt klar, dass er sich in diesem Fall krankmelden muss. Sie droht nicht mit Sanktionen, sondern weist ihn in ein Trainingscenter mit den Modulen Heizung, Sanitär und Metall zu. Die vom Kunden erhoffte Wiedereinstellung beim vorherigen Arbeitgeber ist noch nicht eingetreten. Die Vermittlerin versucht, den etwas resigniert wirkenden Kunden aufzufangen und ihm seine Möglichkeiten nahezubringen.

Zum *vierten Termin* bringt der Kunde die Nachricht mit, dass aus einer Bewerbung, in die er viel Hoffnung gesetzt hatte, nichts geworden ist. Das Trainingscenter hat er absolviert und sich im Schweißen fortgebildet. Thema ist noch einmal das Bewerbungsverhalten des Kunden, das die Vermittlerin als zu zaghaft befindet. Nochmals wird auf die Notwendigkeit mehrfacher und paralleler Bewerbungen hingewiesen. Von seinem ehemaligen Arbeitgeber ist der Kunde sehr enttäuscht, da Wiedereinstellung und die Zahlung eines Teils des letzten Gehalts ausstehen. Fachkraft und Kunde diskutieren die Möglichkeiten und Modalitäten von Eingliederungszuschuss und Probearbeit.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Bis zur letzten Beobachtung ist die Dauer der Arbeitslosigkeit auf ein halbes Jahr angewachsen, die Lage des Kunden hat sich eher verschlechtert. Aus den bis Januar 2010 reichenden VerBIS-Eintragungen geht hervor, dass er zwischenzeitlich im Sommer eine Anstellung gefunden hat, die ihm aber in Ermangelung von Aufträgen ebenfalls im Herbst wieder gekündigt wird.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Vermittlerin zeichnet sich durch hohe Professionalität aus. Sie agiert zielgerichtet, hält die Gesprächsfäden in der Hand und gibt gezielt die jeweils relevanten Informationen in angemessener Form weiter. Hohe Gesprächsanteile der Fachkraft sind zum Teil auch der relativen Passivität des Kunden geschuldet. Durchgehend geduldig, sachlich begründet und anschaulich erklärt sie immer wieder die Notwendigkeit, sich intensiv zu bewerben, obwohl der Kunde auf eine Wiedereinstellung hofft. In geschickter Gesprächsführung gelingt es ihr mehrfach, Anmerkungen des Kunden positiv zur Anregung zu mehr Eigenbemühungen zu wenden. Trotz der Skepsis und mehrfach geäußerten Unzufriedenheit des Kunden über seine Möglichkeiten wird in allen Gesprächen durch die Vermittlerin eine konstruktive Gesprächsatmosphäre gewahrt. Die Vermittlerin geht responsiv auf Nachfragen und Kritik des Kunden ein und versucht, Zweifel und Resignation des Kunden durch Ermutigung abzuschwächen. Zugleich weist sie verschiedentlich mit Nachdruck auf gesetzliche Vorgaben und Kundenverpflichtungen hin und setzt bestimmte Punkte entgegen der Auffassung des Kunden durch.

Die Beratungsinteraktion zwischen Fachkraft und Kunde wird durch den Kunden erschwert, da dieser die beharrlich vorgetragenen Argumente der Fachkraft

bezüglich eines anderen Bewerbungsverhaltens nicht verstehen will oder nicht verstehen kann (z. B. Notwendigkeit von Initiativbewerbungen, parallele Mehrfach- statt Einfachbewerbungen zu einem Zeitpunkt etc.). Bei diesem zentralen kritischen Punkt stellen sich nur langsam Fortschritte ein.

### **Zielfindungsprozesse**

Das Ziel der Wiederaufnahme einer (unbefristeten) Arbeit im zuletzt ausgeübten oder einem naheliegenden Beruf ist über den Beobachtungszeitraum für Fachkraft und Kunde im Kern unstrittig. Die unterschiedlichen Sichtweisen zur Zeitarbeit werden dagegen nicht in einer Verständigung aufgelöst, vielmehr setzt die Fachkraft hierarchisch durch, dass der Kunde seine Eigenbemühungen auf diesen Bereich erweitert.

### **Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf**

Über den gesamten Fallverlauf bleibt im Grunde das Thema Vermittlung im Zentrum. Allerdings wird es schon ab dem zweiten Gespräch vom Thema der fordernden Aktivierung stark flankiert, da Kontroversen über Art und Umfang der Eigenbemühungen in Breite ausgetragen werden. Die Maßnahmen der fordernden Aktivierung werden von der Fachkraft im Zeitverlauf sukzessive gesteigert (Anzahl Eigenbemühungen, Verpflichtung Zeitarbeitsfirmen, Initiativbewerbungen). Auch Fördermaßnahmen werden sukzessive gesteigert; das erste Förderangebot wird vom Kunden nicht angenommen. Obwohl der Kunde Vorgaben der Eingliederungsvereinbarung teilweise nicht einhält, verzichtet die Fachkraft auf Sanktionen.

### **Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung**

Beim ersten Termin handelt es sich um ein typisches Erstgespräch des SGB III mit vielen Standardelementen. Bei den Folgeterminen beweist die Fachkraft Responsivität und partielle Dialogbereitschaft gegenüber Kundeneingaben, aber auch Durchsetzungsvermögen, die von ihr in diesem Einzelfall als sinnvoll erachteten Maßnahmen einzuleiten. Zudem nutzt die Vermittlerin ihre Ermessensspielräume beim Thema Sanktionierung. Aus dieser Perspektive liegt in der Gesamtschau eine recht hohe Einzelfallorientierung vor. Trotzdem hält sich die Fachkraft an die institutionellen Standards.

### Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Die VerBIS-Darstellung innerhalb des Beobachtungszeitraums stellt sich ähnlich strukturiert dar wie der Fallverlauf. Zu jedem Termin liegen ausführliche Vermerke und eine detailliert angepasste Eingliederungsvereinbarung vor. Diese ermöglichen angemessenes thematisches Anknüpfen in Folgeterminen auch für andere Fachkräfte.

### Fazit

In der Gesamtschau kann man in diesem Fall von hoher Kundenorientierung und einer gelingenden Beratungsleistung sprechen. Sowohl das objektive Vermittlungshemmnis Alter als auch die persönlichen Inflexibilitäten und Bewerbungsschwächen des Kunden werden von der Vermittlerin auf eine sehr konstruktive Art und Weise aufgegriffen und verarbeitet, die auf die Wahrung und Wahrnehmung von Handlungsoptionen und Chancen auf Erwerbsintegration abzielt. Der Verzicht auf eine durchaus mögliche ‚härtere Gangart‘ bei der fordernden Aktivierung kann als Entscheidung der Fachkraft interpretiert werden, initiierte Lernprozesse beim Kunden am Laufen zu halten, statt durch mögliche Abwehrimpulse des (zu harten Positionierungen neigenden) Kunden die Kooperation und den weiteren Vermittlungsberatungsprozess zu gefährden.

## 5.2.2 Einzelfallanalyse 11

### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

#### Die Fallkonstellation

Die Kundin, die nach sechsjähriger Elternzeit hoffnungsvoll die Rückkehr in den Arbeitsmarkt anstrebt, erwartet von der Agentur Vermittlungsangebote im erlernten Beruf als Steuerfachangestellte. Die Agentur kann ihr jedoch so gut wie keinen Vermittlungsvorschlag unterbreiten. Aufgrund der manifesten Vermittlungserschwerisse – lange Auszeit, nur noch Teilzeit zur Verfügung, strukturschwache Gegend – wird die Kundin im Laufe der Zeit in Bezug auf das Tätigkeitsfeld flexibler. Sie zieht eine Nebentätigkeit mit möglichen Qualifikationseffekten einer Qualifizierungsmaßnahme der Agentur vor, was die Fachkraft kritisch beurteilt. Nach sechs Monate andauernder erfolgloser Stellensuche wird für die Kundin ein privater Dritter eingeschaltet.

Tabelle 32: Einzelfall 11 im Überblick

Rechtskreis	SGB III
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 39 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskundin
Kundengruppe nach Erstbeobachtung	Beratungskundin Aktivieren
Schulabschluss	(qualifizierender) Hauptschulabschluss
Ausbildung	Bürokauffrau und Steuerfachangestellte
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Steuerfachangestellte
personenbezogene Besonderheiten	6 Jahre Berufspause wegen Kindererziehung
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Dezember 2008 bis Mai 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	4
Anzahl beobachtete Gespräche	4
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, Ø	38
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Ex post überwiegend negative Einschätzungen der Kundin: Fachkraft habe sie und ihre Lebenssituation nicht ernst genommen, habe wichtige Dinge nicht angesprochen, sich nicht darum gekümmert, ihr ein Jobangebot zu machen, habe mit ihr konkrete Ratschläge nicht erörtert, es seien nur Forderungen an sie gestellt worden, ohne ihr zu helfen.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

### Der Fallverlauf

Die Kundin war vor ihrer mehrjährigen Elternzeit 13 Jahre vollzeitbeschäftigt. Ihr wurde gekündigt, da beim Arbeitgeber ein Wiedereinstieg in Teilzeit nicht möglich war und sie hat mit der Arbeitsuche noch nicht begonnen. Ihre berufliche Mobilität steckt sie eng ab auf Stellen im nahen Umkreis und Tätigkeiten im erlernten Beruf Steuerfachangestellte und gegebenenfalls Buchhaltung. Wegen des ländlichen Umfelds und der schlechten Arbeitsmarktlage sieht die Vermittlerin diesen Zielanspruch problematisch. Für die Kundin kollidiert eine räumliche Radiusserweiterung mit der Kinderbetreuung und wirft für sie die Frage auf, ob sich eine Erwerbstätigkeit dann noch lohne. Auch einer Erweiterung des Tätigkeitsspektrums steht sie eher skeptisch gegenüber. Die Vermittlerin drängt auf das Zulassen von Alternativen. Sie unterlegt ihre Forderung nach mehr Flexibilität mit statistischen Daten zur geringen Anzahl von abgeschlossenen Teilzeitverträgen im regionalen Umkreis im vergangenen Jahr und erklärt die negative Wirkung von Arbeitsloskeitszeiten auf zukünftige Arbeitgeber. Neben dem ausführlichen Profiling erfolgt auch eine Sichtung der Bewerbungsunterlagen – hier sieht die Vermittlerin keinen Handlungsbedarf.

*Sechs Wochen später* hat die Kundin sich vergeblich initiativ als Steuerfachangestellte und als Bürokraft bei Behörden beworben, geeignete Stellenausschreibungen gab es im vergangenen Zeitraum nicht. Die Kundin erkennt an, dass tätigkeitsbezogene Flexibilität notwendig ist. Daraufhin bietet die Vermittlerin offensiv die Option einer Qualifizierungsmaßnahme an, die Kundin reagiert jedoch zögerlich. Die Vermittlerin schlägt ihr vor, sich bezüglich der Möglichkeiten zu informieren und nennt Anlaufstellen. Zudem mahnt sie eine höhere Frequenz von Eigenbemühungen auch in der Privatwirtschaft an und schlägt der Kundin vor, sich bei Zeitarbeitsfirmen vorzustellen.

Wiederum *nach sechs Wochen* berichtet die Kundin von weiteren Bewerbungen und der Registrierung bei einer Zeitarbeitsfirma. Um Informationen zur Weiterqualifizierung hat sie sich nicht bemüht. Stattdessen hat sie nun einen Nebenverdienst in der Buchhaltung im Umfang von fünf Wochenstunden, um ihre Kenntnisse aufzubessern. Sie erhofft eine langfristige Anstellung. Die Vermittlerin thematisiert jedoch nochmals die Qualifizierung und stuft den Nebenverdienst als nachrangig ein. Die Kundin sieht sich zeitlich nicht in der Lage, beides miteinander zu vereinbaren. Sie will unbedingt an der Nebentätigkeit festhalten und allenfalls später auf eine Qualifizierung zurückkommen. Sie verneint auch die Frage der Vermittlerin, ob die Nebentätigkeit nicht eventuell am Wochenende möglich wäre. Die Vermittlerin wechselt sodann zum Thema Bewerbungen und händigt der Kundin einen Nachweisvordruck aus.

Bis zum *letzten beobachteten Gespräch* hat die Kundin weitere erfolglose Bewerbungen abgesetzt. Die Vermittlerin ermutigt sie, telefonisch nachzuhaken. Ein zwischenzeitlich erfolgter Vermittlungsvorschlag der Agentur über 30 Wochenstunden ist für die Kundin nicht realisierbar, ihr Nebenjob läuft weiterhin. Da die Arbeitslosigkeit nun bereits sechs Monate andauert, überweist die Vermittlerin die Kundin an einen privaten Träger zu einem intensiven Bewerbungstraining. Auf die forschende Nachfrage der Kundin zu den Rechtsfolgen und der Eingliederungsvereinbarung antwortet die Vermittlerin nur ungenau.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Zum Ende des Beobachtungszeitraums – die Kundin ist inzwischen seit einem Jahr arbeitslos – ist es auch der privaten Arbeitsvermittlung nicht gelungen, sie zu vermitteln. Die Kundin gibt im telefonischen Interview an, keine Leistungen mehr zu beziehen und eine Teilzeittätigkeit auszuüben.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Kommunikation zwischen der Kundin und der Vermittlerin verläuft überwiegend dialogisch, aber nur bedingt verständigungsorientiert. Die Vermittlerin agiert einerseits zumeist in relativ nüchterner, zurückgenommener Sachargumentation, andererseits verhalten empathisch in Bezug auf Familiensituation und Arbeits(zeit-)präferenzen. Trotz ihres zurückhaltenden Kommunikationsstils unterlässt es die Fachkraft nicht, auf die spezifischen, eher schlechten Arbeitsmarktchancen der Kundin und die Notwendigkeit erweiterter Suchaktivitäten hinzuweisen. Ebenso klar tritt die Vermittlerin für eine Weiterbildungsmaßnahme im Frühstadium der Arbeitslosigkeit ein. Die Kundin tritt wiederum über den Fallverlauf hinweg relativ selbstbewusst auf (trotz eher schwacher Bewerbungsaktivitäten und objektiv schwieriger Arbeitsmarktchancen) und weist die Beratungsvorschläge der Vermittlerin mit einer gewissen Sturheit ab. Angesichts dieser Personenkonstellation kommt es zu keiner Übereinkunft bei diesem Schlüsselthema der Weiterbildungsförderung; die Vermittlerin bricht das Thema angesichts der deutlichen Abwehr der Kundin ab.

Hierarchisch durchgesetzt wird dagegen die Coaching-Maßnahme im letzten beobachteten Vermittlungsgespräch. Zudem weist die Vermittlerin im selben Gespräch die ironische Belustigung der Kundin über das Instrument der Eingliederungsvereinbarung auf nicht humorvolle Weise zurück. Hier sind nach unserer

Auffassung Grenzziehungen der Vermittlerin erkennbar, die auf einen sukzessiven Wandel der Interaktionsstrategie hindeuten.

Trotz nur weniger Eigenbemühungen über alle Folgegespräche hinweg verschärft die Vermittlerin dazu weder ihre Forderungen noch ihre Tonlage, und beim Thema Rechtsfolgen bleibt die Vermittlerin (auch nach Kundennachfrage) eher im Vagen. Andere Details, auch aus den Eingliederungsvereinbarungen, werden hingegen recht ausführlich erläutert. Mutmaßlich misst also die Vermittlerin den Instrumenten der fordernden Aktivierung grundsätzlich keine besonders hohe Bedeutung bei.

### **Zielfindungsprozesse**

Im Erstgespräch findet eine erste Zieldiskussion und -definition noch vor Durchführung des Profilings statt. Nach dem Profiling wird die notwendige räumliche und berufliche Flexibilität von der Fachkraft zusätzlich ins Gespräch eingeführt. Eine von der Fachkraft propagierte Zielerweiterung auf Weiterbildung im Zweit- und Drittgespräch scheitert an der fehlenden Einwilligung der Kundin. Die Aktivierungsmaßnahme wird im vierten Gespräch von der Vermittlerin argumentativ eingeführt, letztlich aber ohne explizite Einwilligung der Kundin durchgesetzt.

### **Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf**

Vermittlungs- und Stellensuchaktivitäten (inklusive regelmäßiger Stellensuchläufe) bilden einen roten Faden durch alle Gespräche, wobei der Kundin im gesamten Zeitraum nur ein angemessener Vermittlungsvorschlag unterbreitet werden kann. Eine berufliche Weiterbildungsförderung wird von der Fachkraft stark befürwortet, kommt aber nicht zustande. Die im vierten Gespräch erfolgte Zuweisung zur Aktivierungs-/Integrationsmaßnahme mittels eines Dritten erscheint demgegenüber eher als eine zweitbeste Lösung, markiert zudem in gewisser Weise einen Strategiewechsel der bis dahin durchgehend um Einvernehmen bemühten Fachkraft. Sanktionierung spielt im Fallverlauf keine Rolle.

### **Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung**

Für Profiling und Erstgespräch werden die SGB-III-Standards befolgt. Die Vermittlerin schätzt die Kundin zutreffend als typisch arbeitsmarktfernen Fall ein und versucht zunächst, die Kundin rein argumentativ im Sinne eines Perspektivenwechsels so zu beeinflussen, dass diese ihre Eigenbemühungen deutlich ausbaut und einer frühzeitigen Weiterbildung zustimmt. Diese Einzelfallstrategie, deren Ziele gleichwohl nicht erreicht werden, setzt auf Überzeugung statt auf Druck.



## Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Sowohl Vermerke als auch Eingliederungsvereinbarungen korrespondieren mit dem Verlauf des Falls auf Basis der Beobachtungen. Diese Dokumente verweisen auf ein wohlüberlegtes und strukturiertes Vorgehen der Vermittlerin.

### Fazit

Die Vermittlerin hat aufgrund der schwierigen Ausgangssituation der Kundin (lange aus dem Beruf, nur Teilzeit zur Verfügung, enger Radius, schlechtes Stellenangebot) recht enge beraterische Möglichkeiten (so auch ihre eigene Einschätzung im Interview). Darum versucht sie vornehmlich, die Einstellung der Kundin durch gute Argumente zu verändern, bewirkt aber bei der eher dickköpfigen Kundin wenig. Aus dieser Perspektive ist der Dienstleistungsprozess gut gemeint, gelingt jedoch letztlich nur bedingt. Ob mehr Druck erfolgreicher gewesen wäre, ist fraglich. Dass die kommunikative Verständigung zwischen den zwei Beteiligten misslungen ist, zeigen auch die negativen Bewertungen der Kundin bei der telefonischen Nachbefragung. Offenbar hat die Vermittlerin trotz der von uns unzweifelhaft festzustellenden argumentativen Dialogausrichtung die Kundin nicht erreichen können.

### 5.2.3 Einzelfallanalyse 12

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Dem Kunden ist von dem Lebensmitteldiscounter, bei dem er die Ausbildung gemacht hat und innerhalb von sieben Jahren Beschäftigung bis zum Filialleiter aufgestiegen ist, wegen des Vorwurfs persönlicher Bereicherung fristlos gekündigt worden. Von der Agentur erwartet er zunächst nicht mehr als die Gewährung von Arbeitslosengeld. Über eine Wiedereinstellungsklage will der Kunde als Filialleiter in seinem alten Unternehmen weiterarbeiten. Im weiteren Verlauf nimmt er Abstand von diesem Vorhaben und verfolgt Pläne, sich selbständig zu machen. Die Selbständigkeit wird gegen Ende des Beobachtungszeitraums eingeleitet. Der wegen der aus seiner Sicht ungerechtfertigten Entlassung anfänglich sehr wütende, aber selbstbewusst und optimistisch auftretende Kunde wirkt gegen Ende des Beobachtungsfensters etwas verbittert und hat gesundheitliche Probleme.

Tabelle 33: Einzelfall 12 im Überblick

Rechtskreis	SGB III
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 26 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskunde
Kundengruppe nach Erstbeobachtung	Beratungskunde Aktivieren
Schulabschluss	Abitur
Ausbildung	Einzelhandelskaufmann
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Filialleiter bei Discounter
personenbezogene Besonderheiten	sehr kämpferische und anspruchsvolle Grundeinstellung; in Privatinsolvenz, gesundheitliche Probleme
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	März bis November 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	4
Anzahl beobachtete Gespräche	4
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, Ø	62
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Kunde zeigt sich mit dem Beratungsverlauf eher unzufrieden und verärgert über Bemerkung des Vermittlers, dass er überqualifiziert sei. Der Vermittler habe ihm nicht geholfen, eine Perspektive zu entwickeln. Im Interview kommen erhebliche soziale und finanzielle Probleme zur Sprache, aufgrund derer er gern eine spezifische Beratung besucht hätte.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Der fristlos gekündigte und seit einem Monat arbeitslose Kunde war bereits zweimal in der Leistungsabteilung vorstellig und erscheint zum *Erstgespräch* in der Vermittlung mit der dringenden Erwartung, sein Leistungsanspruch würde nun endlich geklärt werden. Arbeitslosengeld 1 wird aber nicht ausgezahlt, bis sein Fall vor dem Arbeitsgericht geklärt ist und feststeht, wie viel Geld noch vonseiten des Arbeitgebers gezahlt werden muss. Der Vermittler rät dem Kunden, in der Leistungsabteilung der Agentur eine Bescheinigung ausstellen zu lassen, um dann überbrückend Arbeitslosengeld 2 beantragen zu können; er bietet ihm an, die relevanten Unterlagen für ihn weiterzuleiten.

Trotz der schwierigen persönlichen Situation und Arbeitsmarktlage macht sich der Kunde keine Sorgen, wieder eine angemessene Stellung als Filialleiter finden zu können. Er verfüge über zahlreiche Kontakte und Möglichkeiten. Der Vermittler ermuntert ihn, eine ganz neue Stelle zu suchen, da die Vermittlungschancen insbesondere für hochqualifizierte Filialleiter sehr beschränkt seien. Auf Nachfrage schildert der Kunde noch die genauen Umstände, die zur Kündigung geführt haben.

Zu Beginn des *zweiten Termins* macht der Kunde zunächst seiner Verärgerung über die ARGE Luft. Seine Anfrage auf ALG II als Vorschuss auf ALG I (wie vom Vermittler empfohlen) wird – so die Schilderung – vom dortigen Sachbearbeiter brüsk mit Kraftausdrücken abgewiesen. Der Vermittler stellt dezidiert klar, dass dies Kritik an der ARGE, nicht an der Agentur ist, stimmt ihm aber in der Sache prinzipiell zu und räumt häufigere Beschwerden von Kunden ein. Dann schildert der Kunde die aus seiner Sicht positiven Ergebnisse des Güutetermins des Arbeitsgerichtsverfahrens. Er hat daher eine vom Richter vorgeschlagene Einigung abgelehnt und baut auf die Hauptverhandlung.

Der *dritte Termin* zeigt einen weniger selbstbewussten und optimistischen Kunden. Das berufliche Ziel Filialleiter und die Wiedereinstellung werden aus im Gespräch nicht ersichtlichen Gründen vom Kunden nicht mehr verfolgt. Die Klärung beim Arbeitsgericht steht aus, er hofft lediglich noch auf eine Abfindung. Der frustriert wirkende, inzwischen gesundheitlich belastete Mann will nunmehr bei seinem selbständig in der Gastronomie tätigen Bruder mit einer neuen Filiale einsteigen. Der Vermittler erläutert ihm hierauf diverse Modalitäten und Förderkonditionen. Der Ausgang des voraussichtlich letzten Gerichtstermins soll jedoch abgewartet werden. Interessanterweise wird die Privatinsolvenz des Kunden in Bezug auf die Selbständigkeit nicht problematisiert.

Das Ergebnis der Gerichtsverhandlung scheint dem Vermittler von dem Kunden entweder unmittelbar vor Beginn der Audioaufzeichnung des *vierten Gesprächs* (hierauf weisen Indizien hin) oder anderweitig (telefonisch?) mitgeteilt worden

zu sein. Der Termin besteht fast ausschließlich aus einer detaillierten Planung der anstehenden Gewerbeanmeldung (u. a. Vorlage der fachlichen Stellungnahme, Abmeldung Arbeitslosigkeit, Anmelden Selbständigkeit, Kranken- und zusätzliche private Arbeitslosenversicherung). Vermittler und Kunde stecken gemeinsam den konkreten zeitlichen Rahmen für die Umsetzungsdetails ab. Der Vermittler möchte insbesondere dem Kunden ermöglichen, alle verfügbaren Unterstützungsleistungen bei der Selbständigkeit auszunutzen. Der Kunde könne auch bei spontan auftretenden Fragen Kontakt zu ihm aufnehmen. Dabei bindet er eigene Unterstützung (z. B. Verhandlungen mit der Leistungsabteilung) in den Zeitplan ein.

### **Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums**

Der Prozess vor dem Arbeitsgericht ist für den Kunden zunächst negativ ausgegangen. Von dem Ziel der Wiedereinstellung oder Aufnahme einer vergleichbaren Tätigkeit hat er Abstand genommen und bis Ende des Erhebungszeitraums die Selbständigkeit beantragt.

### **Vertiefende Prozessanalyse**

#### **Interaktionsprozesse**

Die Interaktion zwischen dem Vermittler und dem Kunden ist überwiegend dialogisch und verständigungsorientiert, wobei die Vermittlungsgespräche von dem Kunden in der Agentur zum Teil auch als Ventil zum ‚Dampf ablassen‘ benutzt werden. Der sich emotional im Ausnahmezustand befindliche Kunde nutzt jede vom Vermittler eingeräumte Chance, sich über seine Situation und Pläne auszulassen, antwortet jedoch auch konzise auf Fragen und Nachfragen des Vermittlers. Der Vermittler variiert flexibel seine Gesprächsanteile zwischen kürzeren Sequenzen im Ermittlungsmodus und längeren Sequenzen im Informations- und Beratungsmodus. In allen vier beobachteten Gesprächen lenkt er das Gespräch geschickt über die je unterschiedlichen Themenschwerpunkte und -aspekte.

Der Vermittler ist skeptischer und weniger optimistisch als der Kunde in Hinblick auf eine zügige Anstellung in der gewünschten Tätigkeit und bringt dies sachlich auch zum Ausdruck, aber ohne den Kunden zu entmutigen. Auf im Verlauf vom Kunden öfters eingebrachte Bemerkungen zum Teil sehr allgemeiner Art zu Ungerechtigkeiten, schlechter Politik etc. geht der Vermittler meist nicht ein, sondern bleibt sachorientiert. Die Vermittlung von Information der Fachkraft erfolgt zum Teil in ausführlichen, aber in ihrer Länge noch angemessenen Portionen.

## Zielfindungsprozesse

Durch das ausstehende arbeitsgerichtliche Verfahren wird zunächst eine alternative Zielfestlegung jenseits der Wiedereinstellungsoption verzögert. Beim Kunden verschiebt sich das Ziel vom Wunsch auf Wiedereinstellung (und nicht zuletzt persönliche Rehabilitation) auf Selbständigkeit in der Gastronomie. Eine gemeinsam zwischen Kunde und Vermittler entwickelte Zieldiskussion findet nicht statt. Der Kunde agiert selbsttätig, formuliert eigenständig seine im Verlauf konträren Ziele und bezieht den Vermittler in seine Meinungsbildung nicht ein. Der Vermittler flankiert die unterschiedlichen, aufeinander folgenden Zielsetzungen lediglich mit Warnungen oder Erläuterungen. Er versucht nicht, gestaltend in die Pläne des Kunden einzugreifen und beschränkt sich weitgehend auf strukturierte Sachinformation zur Umsetzung der Kundenpläne. Es bleibt diskussionswürdig, ob diese Beschränkung des Vermittlers auf Information nicht etwas zu kurz greift und der Vermittler es an dieser Stelle nicht versäumt, mehr Orientierungs- und Beratungsleistungen zur Zielperspektive des Kunden anzubieten.

## Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Im Zeitverlauf beherrschen jeweils distinkte Themenschwerpunkte die einzelnen Gespräche. Im Erst- und Zweitgespräch stehen vergleichsweise komplizierte leistungsrechtliche bzw. ablaufspezifische Klärungen im Vordergrund, die sich aus der (vorläufigen) Sperrzeit wegen der Kündigung ergeben. Hierbei sind verschiedene Querbezüge zur Arbeitsvermittlung gegeben, allerdings erscheint es nicht zwingend, dass diese Klärung bei der Arbeitsvermittlung und nicht bei der Leistungsabteilung erfolgt. Im Erstgespräch bringt der Vermittler überdies auch den Aspekt der Arbeitsvermittlung und Stellensuche ein, der im weiteren Fallverlauf keine Rolle mehr spielt. Stattdessen erfolgt im dritten, und vor allem im vierten Gespräch eine relativ ausführliche Umsetzungsberatung zur geplanten Selbständigkeit. Der eindeutige Fokus der Vermittlungsberatungsgespräche auf (passive und aktive) Förderleistungen im Schatten des Arbeitsgerichtsverfahrens verleiht diesem Fall seine Besonderheit.

## Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Kundensituation und Kundenanliegen liegen zunächst etwas entfernt vom ‚Normalfall‘ eines Erstgesprächs im Vermittlungsbereich des SGB III. Allerdings sind vorläufige Sperrzeiten wegen ungeklärter Kündigungsverantwortung des Kunden auch keine Seltenheit (wie andere Fälle unserer Studie zeigen). An diesem Fall

zeigen sich jedoch beispielhaft Schnittstellenprobleme zwischen SGB-III- und SGB-II-Bereich bei der Leistungsbeantragung und -gewährung, die wohl typischerweise für die Kunden dieser Einrichtungen nur schwer zur durchschauen sind.

Die Beratung zu Selbständigkeit erfolgt entlang der Kundenbedarfe und wird von dem Vermittler mit hoher Sachkenntnis und überdurchschnittlichem Engagement betrieben. So bietet der Vermittler zusätzlich an, ihn für weitere Fragen direkt anzurufen (gibt Kunde seine Durchwahl) oder spontan vorbeizukommen. Im gesamten Fallverlauf bagatellisiert der Vermittler die Eingliederungsvereinbarung als „Bestätigung, dass Sie hier waren“ und unterlässt es, Funktion und Rechtsverbindlichkeit zu erklären. Dies korrespondiert mit der Angabe des Kunden im telefonischen Interview, im gesamten Beratungsverlauf keine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen zu haben.

### Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Aus den VerBIS-Einträgen geht hervor, dass zwischen den persönlichen Terminen teils reger Kontakt zwischen Fachkraft und Kunde besteht. Hauptsächlich geht es hier um Unregelmäßigkeiten/Schwierigkeiten bezüglich der Auszahlung der angemessenen Leistung, die sich aufgrund der besonderen Lage des Kunden ergeben.

### Fazit

Der Arbeitsvermittler zeichnet sich durch hohe Fachlichkeit aus und kann daher sowohl das leistungsrechtliche Verfahren erklären als auch die Selbständigkeitsberatung kompetent leisten. Er agiert zugleich kommunikativ und sozialkompetent, sichert die angemessene Gesprächsbeteiligung des Kunden und führt dessen teilweise spürbare emotionale Anspannung auf ein Maß zurück, sodass eine geordnete und sinnvolle Gesprächsführung ohne Beeinträchtigung ermöglicht wird. Weniger überzeugend agiert er in der Gestaltung des Zielfindungsprozesses, da aus unserer Sicht eine kritischere Prüfung der Selbständigkeit und gründlichere Besprechung von Alternativen unterbleibt. Auch Beratungshinweise zu weiterführenden Unterstützungsleistungen (Dritter) unterbleiben, der Kunde formuliert ex post (CATI-Interview) entsprechende Wünsche oder Bedarfe. Zu der dennoch insgesamt positiven Bewertung des Dienstleistungsprozesses trägt auch der Kunde maßgeblich bei, der seine Positionen, Interessen und Anliegen in sachlicher und sprachlicher Klarheit zum Ausdruck bringt.

## 5.2.4 Einzelfallanalyse 13

### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

#### Die Fallkonstellation

Die zunächst motivierte, offenbar gut organisierte und optimistische Kundin steht trotz Kleinkind prinzipiell auch in Vollzeit zur Verfügung. Sie findet aber keine Anstellung als Bäckereifachverkäuferin, trotz vergleichsweise günstiger Arbeitsmarktlage in dieser Branche. Im Fallverlauf denkt sie über verschiedene Selbständigkeiten nach. Die Vermittlerin wird zusehends kritischer und bezweifelt hinreichende Eigenbemühungen. Die Motivation der Kundin ist unklar: Einerseits beteuert sie stets ihren Willen, einen Job zu finden und zeigt sich an vielen Angeboten interessiert, andererseits bewirbt sie sich nicht aktiv. Die Vermittlerin verhilft ihr durch klare Vorgaben dazu, sich erfolgreich zu bewerben.

Tabelle 34: Einzelfall 13 im Überblick

Rechtskreis	SGB III
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 21 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Job-to-Job-Kundin
Kundengruppe nach Erstbeobachtung	noch nicht festgelegt (Fachkraft: Marktkundin oder Beratungskundin Fördern)
Schulabschluss	(einfacher) Hauptschulabschluss
Ausbildung	Bäckereifachverkäuferin
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Verkäuferin in Bäckerei
personenbezogene Besonderheiten	Mutter von Kleinkind, Betreuungssituation aber unproblematisch
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	November 2008 bis April 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	5
Anzahl beobachtete Gespräche	4
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	55
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	nicht erhoben
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

### Der Fallverlauf

Die Kundin war nach einjähriger Elternzeit wieder zweieinhalb Monate bei ihrem früheren Arbeitgeber tätig und wurde dort wegen Differenzen zu Lohn und Arbeitszeit gekündigt. Sie hat eine Klage auf Wiedereinstellung angestrengt, hofft aber auf eine Abfindung. Eine Tätigkeit sucht sie vornehmlich in Teilzeit, gibt aber auch Vollzeit als realisierbar an. Sie hat sich bereits als Bäckereifachverkäuferin und Kassiererin beworben. Die Vermittlerin schlägt eine Trainingsmaßnahme zu Verkauf und Scannerkassen inklusive Bewerbungstraining vor, von der sie sich (wie auch im Nachgespräch bestätigt) positive Effekte verspricht. Die Kundin willigt hoffnungsvoll gestimmt ein.

*Zum zweiten Termin* berichtet die Kundin von der Perspektive auf Antritt einer Nebentätigkeit mit Aussicht auf spätere Einstellung in Vollzeit. Die Vermittlerin unterstützt dies, stellt aber klar, dass Bewerbungen auf sozialversicherungspflichtige Beschäftigung Vorrang vor Nebenjobs haben müssen. Einer Arbeitgeberberrückmeldung zufolge hat die Kundin überdies eine Bewerbung auf einen Vermittlungsvorschlag unterlassen. Die Kundin reagiert überrascht, sie habe sich auf sämtliche Vorschläge beworben. Nach der durchlaufenen Trainingsmaßnahme hat die Kundin Praktika auch in anderen Verkaufssegmenten absolviert. Sie würde gern an einer weiteren Maßnahme teilnehmen, die Vermittlerin hält dies aber momentan nicht für erforderlich. In ihrem Verfahren beim Arbeitsgericht hat die Kundin inzwischen eine Abfindung erwirkt, der Rechtsstreit ist aber noch nicht abgeschlossen.

Zwei Monate später *beim dritten Termin* hat die Kundin die Nebenerwerbstätigkeit aufgegeben, da die Festeinstellung nicht erfolgt ist. Sie überlegt eine Selbständigkeit im Bäckereigewerbe, zusammen mit einer ebenfalls einschlägig ausgebildeten Freundin. Die Vermittlerin geht positiv hierauf ein und rät, umfangreiche Beratung in Anspruch zu nehmen. Sie erklärt selbst nur wenig und weist auf weiterführende Informationen im Netz hin.

*Zum letzten beobachteten Termin* ist die Selbständigkeit mit einem Bäckereiladen kein Thema mehr für die Kundin. Stattdessen möchte sie sich nun zur Erzieherin umschulen lassen und mit einer Freundin einen Kinderhort aufbauen. Diese Pläne sind noch sehr vage. Die Vermittlerin sagt der Kundin auf den Kopf zu, dass sich ihre Pläne zielloos anhören und beharrt darauf, die Arbeitsaufnahme vorrangig zu behandeln. Sie macht klar, dass an eine solche Umschulung allenfalls zu denken wäre, falls die Selbständigkeit der Freundin konkrete Form annimmt.

Die Kundin scheint sich außerdem auf zahlreiche Vermittlungsvorschläge nicht beworben zu haben. Die Vermittlerin reagiert hierauf mit Ärger und fordert vehement ein verändertes Bewerbungsverhalten. Sie droht zum ersten Mal mit Rechts-



folgen und kündigt für den Wiederholungsfall eine schriftliche Anhörung an. Sie verpflichtet die Kundin auf die verbindliche Anzahl von zwei Bewerbungen auf ausgeschriebene Stellen pro Woche, die – in Ermangelung von Ausschreibungen – gegebenenfalls durch Initiativbewerbungen ergänzt werden sollen. Zudem verdeutlicht sie den Ernst der Lage, denn in einem halben Jahr endet der Bezug des Arbeitslosengelds.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Aus den VerBIS-Einträgen geht hervor, dass die Kundin ihr Bewerbungsverhalten im weiteren Verlauf drastisch verändert und die Vorgaben der Vermittlerin eingehalten hat. Sie absolviert eine weitere Probearbeit, ohne eingestellt zu werden, findet aber dann vier Monate nach dem letzten beobachteten Termin eine Teilzeitstelle.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Interaktionsprozesse laufen auf einer Seite im Kern verständigungsorientiert und dialogisch, da sich die junge Kundin durchaus aktiv am Gespräch beteiligt und die Vermittlerin auf Eingaben und Fragen der Kundin zumeist ausführlich antwortend eingeht. Auf der anderen Seite werden einige wichtige Punkte nicht hinreichend thematisiert und ausgeleuchtet. So hält sich die Kundin hinsichtlich ihrer Bewerbungstätigkeiten sehr bedeckt, und die Vermittlerin fragt und hakt nicht konsequent zu den Bewerbungsaktivitäten und anderen Themenaspekten nach (u. a. genaue Arbeitszeitverfügbarkeit, Rückmeldung zur absolvierten TM, Nachhaltung Bewerbungsunterlagen).

Teilweise wird die Gesprächskommunikation durch unsachgemäßen Gebrauch von ‚Fachchinesisch‘ der Fachkraft beeinträchtigt (der Begriff des Vermittlungsbudgets wird z. B. mehrfach genannt, aber nicht erklärt).

#### Zielfindungsprozesse

Als Ziel wird zunächst die Suche nach Beschäftigung der Kundin im erlernten Beruf von der Fachkraft vorausgesetzt und von der Kundin unwidersprochen mitgetragen. Im späteren Fallverlauf bringt die Kundin davon abweichende Zielvorstellungen ins Gespräch. ‚Plan A‘ mit der möglichen Selbständigkeit im erlernten Berufsfeld wird von der Vermittlerin (durch Informationen) eingangs gestützt, ‚Plan B‘ mit der Umschulung auf Erzieherin wird von der Vermittlerin unmittelbar als wenig solide zu-

rückgewiesen. Die Rückkehr zum ursprünglichen Vermittlungsziel wird schließlich durch die hierarchische Intervention der Vermittlerin (Forcierung der Eigenbemühungen) unterstrichen.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Das Thema Vermittlung bildet den kontinuierlichen roten Faden des Fallverlaufs, ungeachtet des Seitenthemas der Selbständigkeit. So widmet sich das Erstgespräch überwiegend der Thematik der Stellensuche, in dem die Kundin glaubhaft den Eindruck erweckt, sich aktiv als Verkäuferin zu bewerben. Auch im Zweitgespräch steht das Vermittlungsthema im Zentrum, die Vermittlerin fragt dabei erstmalig den Nachweis von Eigenbemühungen an und betont die Ausrichtung der Zielperspektive auf sozialversicherungspflichtige Beschäftigung. Im dritten Gespräch werden die Eigenbemühungen überprüft und es wird nochmals ein Stellensuchlauf durchgeführt, bevor die Kundin die Selbständigkeitsidee ins Feld führt. Auch im letzten beobachteten Gespräch bleibt der thematische Fokus der Stellensuche bestehen, wenn auch nun unter den Vorzeichen einer Verstärkung der Eigenbemühungen und drohender Rechtsfolgen im Sinne des Aktivierungsansatzes, da die Vermittlerin alarmiert ist von den bisher mangelhaften Bewerbungsaktivitäten der Kundin. Die Forcierung der Aktivierung behält aber angesichts des Verzichts auf Sanktionsdrohkulissen im Grunde einen appellativen Charakter, wenn auch mit Nachdruck von der Vermittlerin vorgetragen.

Darüber hinaus bilden leistungsrechtliche Fragen im Zusammenhang mit dem schwebenden Arbeitsgerichtsverfahren das zweitwichtigste Gesprächsthema dieses Fallverlaufs (und nicht etwa die kaum ernst zu nehmenden Pläne zur Selbständigkeit). Wie an anderer Stelle in diesem Bericht ausgeführt, sind leistungsrechtliche Thematisierungen in Vermittlungsgesprächen alles andere als eine Seltenheit.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Die Gesprächsprozesse zur Abwägung, Auslotung und Nachhaltung von Bewerbungsaktivitäten und -chancen verlaufen vollständig im Rahmen der üblichen Standards und weisen keine Besonderheiten auf. Die Schwächen der Kundin in Bezug auf Motivation und Bewerbungsverhalten kommen erst spät deutlich erkennbar zum Vorschein und ziehen einen Strategiewechsel der Vermittlerin nach sich, der stärker auf Kontrolle, statt wie anfangs auf individuelles Vertrauen setzt.

## Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Die Eintragungen verweisen auf zahlreiche Kontakte der Kundin mit der Eingangszone wegen Unklarheiten und/oder Fehlbuchungen im Leistungsbezug.

### Fazit

Der Vermittlungsberatungsprozess verläuft bei diesem Fall im Grunde in den inhaltlichen und gesprächskommunikativen Bahnen, die bei Fällen mit einem starken Vermittlungsfokus typischerweise auftreten. Kritisch könnte angemerkt werden, dass eine explizite Überprüfung der Zielperspektive zum Auftakt der Erstberatung unterbleibt, allerdings sendet die Kundin auch anfangs keinerlei Signale aus, dass eine solche Überprüfung sinnvoll hätte sein können. Auch bei einer von Beginn an höheren Nachweispflicht an Eigenbemühungen wären möglicherweise die (zumindest phasenweise virulenten) Motivationsprobleme schneller identifiziert worden. Letztendlich erfolgt die Intervention der Vermittlerin zur Verstärkung der Eigenbemühungen aber rechtzeitig, angesichts der nachfolgenden Aufnahme von Beschäftigung.

### 5.2.5 Einzelfallanalyse 14

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

##### Die Fallkonstellation

Nach einer betriebsbedingten Kündigung sucht der Koch wieder eine Anstellung in einer Großküche. Bei schwieriger Arbeitsmarktlage bleibt die Jobsuche trotz seiner hohen Motivation und zahlreicher engagierter Bewerbungen über fast ein Jahr hinweg erfolglos. Auf Initiative des Vermittlers hin wird letztendlich eine – vom Qualifikationseffekt her zweifelhafte – Weiterbildungsmaßnahme eingeleitet, um den Leistungsbezug zu strecken.

Tabelle 35: Einzelfall 14 im Überblick

Rechtskreis	SGB III
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 43 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskunde
Kundengruppe nach Erstbeobachtung	Beratungskunde Aktivierung/Perspektiven-änderung
Schulabschluss	Hauptschule (Russland)
Ausbildung	Goldschmied (Russland); Umschulung zum Koch (Deutschland)
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Koch in Großküche
personenbezogene Besonderheiten	lebt in Scheidung
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Dezember 2008 bis November 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	7
Anzahl beobachtete Gespräche	7
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	48
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Kunde zeigt sich insgesamt mit der Qualität der Beratung zufrieden, bis darauf, dass die Fachkraft ihn zeitweise bevormundend behandelt habe. Das Verhältnis habe sich im Beratungsverlauf aber verbessert.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

##### Der Fallverlauf

Der Kunde war zuletzt fünf Jahre in einer Großküche beschäftigt und möchte weiterhin mit dieser Ausrichtung eine neue Tätigkeit finden. Im Erstgespräch wird

frühzeitig vom Vermittler die Zielperspektive des Kunden angesprochen: möglich sei die Erweiterung der berufsfachlichen Orientierung auf normale Gastronomiebetriebe (Restaurants/Gaststätten) oder die Erweiterung der räumlichen Mobilität. Das Profiling im Sinne der Profilerstellung wird vergleichsweise kurz abgehandelt. Der Vermittler fragt nach Problemen beim Schreiben von Bewerbungen, wozu der Kunde lediglich angibt, keinen eigenen PC zu besitzen. Der Vermittler legt ihm nahe, das Internetcenter der Agentur zum Schreiben und auch zur Jobrecherche zu nutzen.

Beim *zweiten Termin* (sechs Wochen später) hat der Kunde mithilfe einer Bekannten zahlreiche Bewerbungen angefertigt und berichtet von seinen Bewerbungsaktivitäten. Der Vermittler stellt beim Sichten der Bewerbungsunterlagen erhebliche Mängel fest und weist den Kunden einem eintägigen Bewerbungscenter zu, was dieser erfreut annimmt.

Wiederum *sechs Wochen später* hat der Kunde das Bewerbungscenter absolviert und gibt an, nun eine Mustervorlage für Bewerbungen zu haben. Auf Grundlage der gelben Seiten besucht er systematisch Unternehmen und Einrichtungen zur persönlichen Kontaktaufnahme. Der Vermittler schlägt vor, das Berufsfeld auf die normale Gastronomie zu erweitern, ein Einstieg sei durch Probearbeit möglich. Der Kunde reagiert hierauf sehr zögerlich, da ihn dies wieder zum Anfänger machen würde. Der Vermittler teilt seine Bedenken, bleibt jedoch grundsätzlich bei diesem Strategiewechsel. Zudem erläutert er ausführlich die Option von Probearbeit, was der Kunde positiv und konstruktiv aufnimmt.

Beim *nächsten Termin drei Monate später* hat sich der Koch inzwischen u. a. auch erfolglos bei Leihfirmen und auf einen Vermittlungsvorschlag der Agentur beworben. Auf Initiative der Fachkraft ist das Profil des Kunden in einer von der örtlichen Agentur herausgegebenen Arbeitgeberzeitschrift erschienen. Dies und auch das eintägige Bewerbertraining wird von ihm positiv bewertet. Der Vermittler kommt auf die Probearbeit in der Gastronomie zurück und fordert diese nun explizit ein. Zugleich bietet er ergänzend den Eingliederungszuschuss an und legt dem Kunden nahe, diese Kombination bei potenziellen Arbeitgebern einzubringen. Eine Erweiterung der Suche auf völlig berufsfremde Tätigkeiten sehen weder Vermittler noch Kunde als sinnvolle Option an. Ein Angebot aus dem Stellensuchlauf erscheint passend und aussichtsreich. Der Kunde möchte sich bewerben, weiß aber nicht, wie er das Angebot von Probearbeit und Eingliederungszuschuss im erforderlichen Anschreiben angemessen formulieren kann. Der Vermittler verweist ihn an den Anbieter des Bewerbertrainings. Überdies macht er ad hoc einen eigenen Formulierungsvorschlag, der aber nicht schriftlich fixiert wird.

Knapp zwei Monate später beim *fünften Vermittlungsgespräch* hat der Vermittlungsvorschlag nichts ergeben und aufgrund einer mehrwöchigen Erkrankung

des Kunden ist auch keine Probearbeit absolviert. Der Kunde bewirbt sich weiterhin sehr aktiv, würde sogar Leihfirmen Probearbeit anbieten, was aber gesetzlich ausgeschlossen ist, wie ihm der Vermittler erklärt. Der Kunde berichtet von zahlreichen Angeboten aufgrund der Arbeitgeberzeitschrift und von berufsfremden Bewerbungen. Der erneute Stellensuchlauf ergibt keine passenden Treffer. Der Kunde äußert Befürchtungen, das Angebot von Probearbeit und Eingliederungszuschuss könnte sich negativ bei Arbeitgebern auswirken. Der Vermittler ergänzt, dass inzwischen auch die andauernde Arbeitslosigkeit als problematisch wahrgenommen werden könnte, setzt aber weiterhin auf diese Instrumente und auf Initiativbewerbungen. Auch der unbürokratische Weg der nachträglichen Genehmigung der Probearbeit sei möglich.

Zum *sechsten Termin* und seit elf Monaten arbeitslos hat der Kunde die Frequenz seiner Bewerbungen nochmals erhöht und bewirbt sich teilweise bereits in zweiter Runde bei verschiedenen Einrichtungen, zudem initiativ in diversen Cafés und Restaurants. Anlässlich seiner zahlreichen Misserfolge unterhalten sich die beiden über die schlechte Arbeitsmarktlage. Überraschenderweise erkundigt sich der Vermittler noch einmal danach, ob der Kunde wisse, wie man Bewerbungen schreibt, was dieser bejaht. Um den Anspruch auf Arbeitslosengeld 1 zu verlängern und den angebotsarmen Winter zu überbrücken, schlägt der Vermittler dem Kunden eine Qualifizierungsmaßnahme als Küchenhilfe vor. Trotz der angesprochenen Überqualifikation dafür erklärt der Kunde sich ohne größeres Zögern einverstanden.

Beim *letzten Termin* wird der benötigte Bildungsgutschein ausgestellt. Der Kunde verspricht sich von der Maßnahme, dass er ins à-la-carte-Geschäft hineinwächst und seine Qualifikation somit doch erweitern kann. Der Vermittler unterstützt positiv und bestärkt den Kunden darin, sich auch weiter zu bewerben. Er warnt vor zu viel Hoffnung auf eine eventuelle Übernahme in der Gaststätte.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Zum Ende des Beobachtungsfensters ist der Kunde noch nicht in Arbeit und vor der Aufnahme der dreimonatigen Qualifizierungsmaßnahme. Zum Zeitpunkt der telefonischen Nachbefragung läuft die Maßnahmeteilnahme noch. Der Kunde ist also mit über 14 Monaten Verweildauer in die Langzeitarbeitslosigkeit übergetreten. Er beurteilt die Qualifizierungsmaßnahme beim Telefoninterview als in fachlicher Hinsicht positiv und hilfreich, als möglichen Türöffner zu einer Anstellung als eher irrelevant.

## Vertiefende Prozessanalyse

### Interaktionsprozesse

Der Interaktionsprozess wird über den gesamten Fallverlauf durch ein überwiegend hierarchisch-einvernehmliches Kommunikationsmuster geprägt, wobei der langjährige Arbeitsvermittler (30 Jahre Berufserfahrung) in Themensetzungen und Gesprächsanteilen sehr stark dominiert, das Verständnis und die Zustimmung des Kunden aber regelmäßig abfragt. Die Einbindung des Kunden erfolgt dabei häufig nur über rhetorische Fragen (Standardrückfrage: „Ja?“), zum Teil über suggestive Formulierungen,<sup>40</sup> weshalb die Gesprächsinteraktion kaum als dialogisch bezeichnet werden kann. Zudem erfolgen die Ausführungen und Erklärungen des Vermittlers teilweise in wenig strukturierter Weise und Ablauffolge sowie mitunter unpräzise oder ausschweifend.<sup>41</sup> Zugleich wirkt das Gesprächsverhalten des Vermittlers zuweilen ungeduldig und dadurch beinahe ruppig, obwohl die Gesprächsatmosphäre insgesamt als überwiegend freundlich und gelöst zu charakterisieren ist. Ansätze zu Empathie und Responsivität zeigt der Vermittler vornehmlich in Fragen, die nicht unmittelbar mit dem Vorgehen bei Stellensuche und Förderung zu tun haben (etwa zu kritischen Anmerkungen des Kunden zu betrieblichen Umgangspraktiken oder zur allgemeinen Arbeitsmarktlage).

Der Kunde agiert in den Gesprächen meist zurückhaltend und eher passiv und ordnet sich der – laut Nachgespräch als teilweise autoritär empfundenen – Gesprächsführung des Vermittlers unter. Der Mann russischer Herkunft und mit flüssigen Deutschkenntnissen verdeutlicht allerdings das beträchtliche Ausmaß seiner Bewerbungsaktivitäten (was auch zu keinem Zeitpunkt vom Vermittler bezweifelt wird) und befolgt keineswegs alle Ratschläge der Fachkraft.<sup>42</sup>

### Zielfindungsprozesse

Der Arbeitsvermittler thematisiert gleich zu Beginn des ersten Gesprächs die Frage der beruflichen Zielperspektive. Es sei eine Entscheidung zwischen der Option „Er-

40 Bsp. 1: „(...) da kann es allerdings passieren, dass dann Ihre Telefonnummer doch auf dem Display erscheint, ja. Aber wäre ja kein Problem.“ (Abs. 30). Bsp. 2: „Also bezüglich Bewerbungen, (...) kein Problem, wenn Sie das jetzt schon gemacht haben?“ (Abs. 36). Zum Teil wird die suggerierte bestätigende Antwort auch beinahe autoritär eingefordert: „Alles klar, verständlich? (K: Ja, ja.) Keine Unklarheiten? (K: Nein, nicht.)“ (Abs. 57/58).

41 Zudem neigt der Vermittler zu wiederkehrenden Topoi („... auf deutsch gesagt ...“) und relativierenden Floskeln („sogenannte ...“, „quasi“) „Wir haben bei uns unten im Internetcenter, soviel ich jetzt weiß, drei PC stehen, wo man die Möglichkeit hat, Bewerbungen zu schreiben.“ (Abs. 42); „sogenannte Eingliederungsvereinbarung“, „über die verschiedenen Suchwege, wie man das heutzutage so bezeichnet“ (Abs. 54), „das Bewerberprofil, wie es so auf Amtsdeutsch heißt“ (Abs. 56) etc.

42 Z. B. hat der Kunde das im Erstgespräch vorgeschlagene agentureigene Bewerberzentrum zum Aufsetzen seiner Bewerbungen nicht genutzt, sondern sich von einer Bekannten unterstützen lassen.

weiterung des berufsfachlichen Einsatzgebiets" und der Option „Erweiterung der räumlichen Mobilität" zu treffen. Die Entscheidung trifft der Vermittler praktisch ad hoc im Alleingang, ohne sich mit dem Kunden darüber inhaltlich angemessen auszutauschen. Es wird an dem bisherigen beruflichen Profil festgehalten bei nur geringfügiger Erweiterung des räumlichen Einzugsbereichs, da der Kunde familiäre Verpflichtungen (zwar geschieden, aber eine Tochter, um die er sich häufig kümmert) geltend macht.

Der Vermittler greift das Thema der Zielperspektive im Drittgespräch wieder explizit auf und stellt nach erfolgreichem Ablauf der ersten drei Monate der Arbeitslosigkeit eine Erweiterung des Zielbereichs in Aussicht (auf allgemeine Gastronomie). Diese Option auf breiter gefasste Bewerbungsaktivitäten wird im vierten Gespräch in eine Forderung umgewandelt, der zeitliche Rahmen für die Gewährung von Probearbeit (betrieblicher TM) ausgedehnt (von einer auf mehrere Wochen) und zusätzlich die Möglichkeit eines Eingliederungszuschusses vorgestellt. Eine neuerliche Anpassung der Zielperspektive erfolgt schließlich durch das Weiterbildungsangebot des Vermittlers vor Erschöpfung des ALG I.

Zusammengefasst wird der Kunde an der Entwicklung und Festlegung der verschiedenen Ziele kaum nennenswert beteiligt, nur bei der Entscheidung für die Weiterbildungsmaßnahme wird die Meinung und Einwilligung des Kunden tatsächlich eingeholt. Das Ursprungsziel und die ersten Zielanpassungen bleiben vollständig einer Logik der (zu erwartenden oder abzuwartenden) Aufnahme von Beschäftigung auf Basis des erlernten Berufs verpflichtet, wobei nur nach und nach Förder- und Forderelemente hinzugefügt werden, nämlich nach Maßgabe der weiter erfolglosen Stellensuche. Die Grenzen dieser inkrementellen Vorgehensweise werden im Zeitverlauf immer deutlicher. Die Einleitung der Weiterbildung erfolgt letztlich nur als Verlegenheitslösung, um Zeit zu gewinnen. Die Qualifizierung wird hier nicht zu einem arbeitsmarktpolitisch klar begründeten Zweck und Zeitpunkt eingesetzt, sondern soll zuvörderst den Übertritt in das SGB II verzögern.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Bei diesem langen Fallverlauf mit vielen Terminen steht über fast den gesamten Zeitraum hinweg das Thema Stellensuche und Arbeitsvermittlung mit der kontinuierlichen Nachhaltung der Bewerbungsaktivitäten im Mittelpunkt. Nach jedem Termin erhofft oder erwartet der Vermittler einen Abgang in Beschäftigung, um bei jeder Wiederkehr des Kunden das Angebot unterstützender Maßnahmen etwas zu steigern.

Das Thema Förderung sieht also im Zeitverlauf verschiedene ‚Ausbaustufen‘ vor: Bewerbungcenter, betriebliche TM (Probearbeit), Eingliederungszuschuss, berufliche Weiterbildungsmaßnahme mit Bildungsgutschein. Bei TM und EGZ bleibt es



bei Optionen und Absichtserklärungen. Grundlagen und Details dieser Instrumente werden nicht durchgängig gründlich erklärt (im Gegensatz zu vielen anderen Kolleginnen und Kollegen aus beiden Rechtskreisen), was etwa in Bezug auf EGZ das Gespräch in diesem Fallbeispiel vereinfacht.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Die Standardelemente des Profilings sind im Erstgespräch vorhanden, werden allerdings weitaus weniger umfänglich behandelt als im Durchschnitt der SGB-III-Erstgespräche. Auch andere Standards wie Informationen zu Förderleistungen werden prinzipiell erfüllt, aber mitunter informell („hemdsärmelig“) vermittelt.

Der Vermittler zeigt eine hohe Einzelfallorientierung insoweit er den Berufshintergrund seines Kunden sehr ernst nimmt und dezidiert darauf abzielt, den Kunden in seinem Berufsfeld unterzubringen. Bei Zweifeln des Kunden (z. B. wegen des Alters) versucht er diese zu entkräften, zudem setzt der Vermittler den Kunden zu keinem Zeitpunkt unter Druck. Auch die Weiterbildungsmaßnahme ist letztlich eine individuelle Einzelfallhilfe. Hier fehlt eher ein praktizierter Standard zur bedarfsgerechten Einleitung von Weiterbildung.

Die Dienstleistungen des Vermittlers sind partiell von Engagement gekennzeichnet (z. B. bei der Einschaltung der Arbeitgeberzeitschrift). Auch bemüht er sich in Bezug auf die Einleitung von Probearbeiten um unbürokratische und niedrigschwellige Hilfestellungen. Die Beratungsleistungen des Vermittlers in Bezug auf das Bewerbungsverhalten des Kunden weisen aber auch einige Schwachpunkte auf. Eine Förderung zur Optimierung der Bewerbungsunterlagen wird erst im Zweitgespräch angegangen, obwohl Defizite schon im Erstgespräch erkennbar sind; ein systematischer Verbesserungsprozess der Bewerbungen im Zeitverlauf findet nicht statt. Eine gründlichere Thematisierung der räumlichen Mobilität unterbleibt in der Folge nach der oberflächlichen Behandlung im Erstgespräch. Auch wird der etwaige Qualifizierungsbedarf nicht systematisch er- und behoben, sondern ad hoc zu einem späten Zeitpunkt eine (nicht optimal erscheinende) Weiterbildungsmaßnahme eingeleitet.

### Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

In den Einträgen dokumentiert der Vermittler zunächst ausführlich seine äußerst positive Einschätzung des Kunden (bezüglich Motivation, Engagement, Erscheinung) und seiner Vermittlungschancen. Nach dem vierten Gespräch nimmt er eine Änderung der Kundengruppe zu „Beratungskunde Fördern“ vor. Die Einträge weisen eine stärkere (augenscheinlich vorgegebene) Strukturierung auf als die aus anderen Einrichtungen.

## Fazit

Die Kundenorientierung des Vermittlers stellt sich in diesem Fall insgesamt ambivalent dar. Dem in Details ausgeprägten Engagement und den teils unbürokratischen Hilfsangeboten für die Belange des Kunden stehen deutlich erkennbare Defizite in Bezug auf die Umsetzung der arbeitsmarktpolitischen Zielsetzung, eine strukturierte Themenvermittlung sowie bei der Gesprächsführung und Gesprächsinteraktion (mangelnde dialogische Kundeneinbindung, Gebrauch zahlreicher eingeschliffener sprachlicher Routinen und Formeln) gegenüber. Der Vermittler agiert kommunikativ stärker (strukturierter, dialogischer) in den späteren Folgegesprächen und geht in Teilaspekten gut auf den Kunden ein. Aus dem Nachgespräch wird deutlich, dass der Vermittler die Anbahnung von Probearbeit als eine seiner wichtigsten Aufgaben ansieht, was mit seinem hohen Engagement dazu in den Beratungsgesprächen übereinstimmt. Möglicherweise ist eine Überschätzung der Marktchancen des Kunden zum Auftakt dieses Falls (Aussagen dazu im Fachkraftinterview) die Hauptursache für den nicht sachgerecht erscheinenden Umgang mit dem Thema Weiterbildung.

5.2.6 Einzelfallanalyse 15

Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

Die Fallkonstellation

Der im Kern motivierte und kooperative Kunde kann trotz seiner Bewerbungsaktivitäten und seines geringen Alters über mehrere Monate keine erfolgreiche Bewerbung verbuchen, vermeidet allerdings Zeitarbeits- und Initiativbewerbungen. Weiterbildungsthematisierungen führen kurzfristig nicht zu einem Maßnahmenantritt. Vonseiten der zuletzt zuständigen Vermittlerin findet ein Strategiewechsel zur Erhöhung des Aktivierungsdrucks statt (umfangreichere Eigenbemühungen), als der Übertritt ins SGB II droht. Kurz darauf, nach insgesamt sechs Monaten Arbeitslosigkeit, gelangt der Kunde aber bereits aufgrund einer zuvor schon laufenden Bewerbung wieder in ein reguläres Beschäftigungsverhältnis.

Tabelle 36: Einzelfall 15 im Überblick

Rechtskreis	SGB III
soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde	
Geschlecht und Alter	m, 24 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskunde
Kundengruppe nach Erstbeobachtung	Beratungskunde Aktivieren
Schulabschluss	Realschule
Ausbildung	Teilezurichter (überbetrieblich), CNC-Fräser
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Maschinen- und Anlagenführer
personenbezogene Besonderheiten	
Spezifika der Beobachtungen	
Beobachtungszeitraum	April bis September 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	4
Anzahl beobachtete Gespräche	3
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, ø	47
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Zufrieden mit Förder- und Vermittlungstätigkeiten, mit Beratungsleistung weniger; gibt an, sich eher bevormundet und nicht ernst genommen gefühlt zu haben.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

Der Fallverlauf

Der Kunde, wegen schwacher Auftragslage in seinem letzten Job entlassen, sucht eine ordentliche sozialversicherungspflichtige und möglichst auch längerfristige

Tätigkeit. Er signalisiert beim *Erstgespräch* Mobilitäts- und Umzugsbereitschaft, wenn die Arbeitskonditionen stimmen. CNC-Fräsen wäre die favorisierte Tätigkeit. Bei Zeitarbeitsfirmen möchte er sich möglichst nicht bewerben, die Vermittlerin formuliert dazu in dieser Anfangsphase der Arbeitslosigkeit nur schwache Einwände. Auf eine von ihr in Aussicht gestellte Weiterbildung im Metallbereich reagiert er indifferent. Nach dem Profiling erteilt die Vermittlerin dem Kunden den Internetzugang auf sein Profil und fordert die Nutzung des Agenturportals für Bewerbungsaktivitäten ein. Auf Anfrage der Vermittlerin erklärt sich der Kunde spontan bereit, die Kosten für Bewerbungen selbst zu übernehmen, sie stellt ihrerseits die Übernahme der Reisekosten in Aussicht. Sie fordert den Kunden auf, zum nächsten Termin die Bewerbungsmappe mitzubringen.

*Zehn Wochen später* berichtet der Kunde von einer Informationsveranstaltung zu einer Qualifizierungsmaßnahme im Metallbereich. Er hat das zugehörige Bewerbungsgespräch absolviert und wartet nun auf Rückmeldung. Der Kunde äußert erheblichen Unmut darüber, dass ihm die Erstattung von Fahrtkosten aufgrund eines Formfehlers verweigert wurde. Die Vermittlerin zeigt kein Verständnis und weist ihn darauf hin, dass sie ihm das entsprechende Merkblatt ausgehändigt habe. Die zu diesem Termin von der Vermittlerin eingeforderten Bewerbungsunterlagen hat der Kunde, wenn auch unvollständig, dabei. Die Vermittlerin sichtet diese allerdings nicht, sondern überstellt sie an den Arbeitgeberservice.

Der nächste Gesprächstermin (nicht beobachtet) findet bereits *einen Monat später* bei einem anderen Vermittler statt. Aus den VerBIS-Eintragungen geht hervor, dass der Kunden keinen Platz in der Qualifizierungsmaßnahme erhalten hat sowie viele Bewerbungsaktivitäten nachweisen konnte.

*Zwei Monate später* hat der Kunde sich deutschlandweit rege beworben. Die neue Vermittlerin fordert nun mit Blick auf die andauernde Arbeitslosigkeit vehement die Intensivierung der Bemühungen ein. Sie schlägt ihm einen Einstieg über Probearbeit oder Praktika vor, regt Initiativbewerbungen und gegebenenfalls Eingliederungszuschüsse an. Der Kunde hat noch immer Bedenken gegenüber Zeitarbeitsfirmen, sieht aber notgedrungen ein, diese in die Suche mit einbeziehen zu müssen. Die Vermittlerin händigt ihm eine Liste von Zeitarbeitsfirmen aus und nennt ihm diejenigen, die nach Tarif bezahlen. Zudem soll er zu dem bereits beauftragten privaten Arbeitsvermittler zwei weitere beauftragen. Da er seine Bewerbungsunterlagen nicht dabei hat, möchte sie diese zum nächsten Termin sichten (anberaumt für zwei Wochen vor dem Rechtskreiswechsel). Der Kunde beklagt fehlende Rückmeldungen auf seine zahlreichen Bewerbungen und führt das auf seine nur überbetriebliche Ausbildung zurück. Die Fachkraft hält diese Annahme aufgrund seiner bereits vorhandenen Berufserfahrung für etwas überzogen und versucht zu entkräften. Sie äußert Verständnis für seine Niedergeschlagenheit, warnt

aber eindringlich vor dem Eintritt in Hartz IV und appelliert an seine Ziele und Pläne, die nur durch Arbeit zu verwirklichen seien.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Der im letzten beobachteten Gespräch anberaumte Termin kommt nicht zustande, da der Kunde genau zum anstehenden Rechtskreiswechsel in ein zwar befristetes, aber sozialversicherungspflichtiges und gut bezahltes Arbeitsverhältnis einsteigt. Wiederum als Maschinen- und Anlagenführer. Zum Ende des Erhebungszeitraums befindet er sich immer noch in Arbeit.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Insbesondere im Erstgespräch hat die Vermittlerin sehr hohe, quasi monologisch absulende Gesprächsanteile vor allem im Kontext der Bewerberprofilerstellung und -pflege und sonstiger Standardinformationen. Dabei erfolgt die Informationsvermittlung mitunter wenig akzentuiert (Sinnabschnitte, Betonungen). Der Kunde hinterlässt im Erstgespräch einen passiven, wortkargen Eindruck. Im zweiten Gespräch engagiert sich der Kunde im Zuge seiner kritischen Eingaben mehr. Allerdings agiert die Vermittlerin im Erstgespräch auch responsiv-ermittelnd und -beratend, erfragt Berufswünsche des Kunden und flankiert diese mit eigenen Vorschlägen zu Weiterbildungsmöglichkeiten oder Auslandsarbeit.

Der Interaktionsprozess wird im zweiten Termin maßgeblich dadurch bestimmt, wie die Fachkraft eine Unmutsäußerung des Kunden über die Nicht-Erstattung von Fahrtkosten abwehrt. Die Vermittlerin stellt den Vorgang ausschließlich als ein Versäumnis des Kunden dar, argumentiert formalistisch (Verweis auf Merkblatt 3 ‚Rechte und Pflichten‘) und zeigt wenig Bedauern darüber, dass die maßgebliche Information nicht beim Kunden angekommen und ihm somit Geld entgangen ist. Der Kunde ist ebenso unzufrieden über die Information zur ALG-Beantragung, hat den Fachkraftargumenten über seine eigenen Versäumnisse aber nichts entgegenzusetzen.

Der Wechsel der Fachkraft führt auch zu einem Wechsel der Interaktionsprozesse. Die neue Vermittlerin bemüht sich mehr darum, den Kunden einzubinden und mitzunehmen. Es geht weniger um reine Informationsvermittlung als um nachdrückliche Beratungshinweise, wie die Arbeitslosigkeit durch angemessene Bewerbungspraktiken effektiv und zügig beendet werden kann. Ihre Ermutigungen sind inhaltlich hoch engagiert, teilweise empathisch und werden energisch-lebhaft vorgetragen.

## Zielfindungsprozesse

Im Erstgespräch findet ein ausführlicher und partiell responsiver Zielfindungsprozess statt, der dem Kunden ermöglicht, seine Vorstellungen einzubringen; die Vermittlerin ergänzt die vom Kunden geäußerten Zielvorstellungen mit Vorschlägen (z. B. Auslandsbewerbungen) und sachdienlichen Informationen.

In Bezug auf die Förderung von Reise- und Bewerbungskosten im Rahmen des Vermittlungsbudgets überrollt die Vermittlerin den Kunden etwas mit der Frage nach der Eigenleistungsfähigkeit und initiiert einen (aufgesetzt wirkenden) Aushandlungsprozess über die Kostenteilung zwischen Agentur und Kunde.

Die zweite Vermittlerin bearbeitet den Kunden im letzten Gespräch argumentativ, um eine Erweiterung der Zielperspektive und eine nochmalige Steigerung der Suchaktivitäten zu erreichen. Der dialogische Austausch zu Zeitarbeit, Initiativbewerbungen, Qualifikation des Kunden usw. wird von der Vermittlerin schließlich in klaren Ansagen<sup>43</sup> und Umsetzungsverpflichtung (Eingliederungsvereinbarung) zugespitzt. Ihre Verständigungsorientierung unterlegt die Fachkraft also (freundlich, aber bestimmt) mit Aktivierungsdruck.

## Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Das Erstgespräch ist thematisch von Standardelementen des Profilings (u. a. elektronisches Bewerberprofil), Vermittlung sowie – eher unverbindlich – Weiterbildung bestimmt. Das Thema Weiterbildung wird in den zwei folgenden Gesprächen weiter verfolgt, aber eine Maßnahmeteilnahme kommt für diesen Kunden letztlich nicht zustande. Die ersten Gespräche wirken seitens der Vermittlerin teilweise technokratisch abgearbeitet. Das letzte Gespräch markiert mit der Forcierung der kritischen Besprechung des Bewerberverhaltens und der Verstärkung der Eigenbemühungen eine deutliche Wendung zur aktivierenden Stellensuche. Zugleich übernimmt die neue Vermittlerin die Rolle einer ‚Kümmerein‘.

Bestimmte Teilaspekte werden nicht konsequent in der Abfolge der Gespräche nachgehalten. Beim Thema Bewerbungsunterlagen versäumt etwa die erste Vermittlerin eine qualifizierte Rückmeldung dazu und beschränkt sich auf eine Weiterleitung an den Arbeitgeberservice. Eine Begutachtung und Beratung zu den Bewerbungsunterlagen wird erst durch die zweite Vermittlerin initiiert.

---

43 „Es ist fünf Minuten vor zwölf und Sie werden das jetzt mal umsetzen ja? Private Arbeitsvermittler stärker ins Boot mit nehmen, K. [Firma] Initiativbewerbung und dann mindestens drei Zeitarbeitsfirmen auch kontaktieren, ja? Also wir wollen vermeiden, dass Sie in Arbeitslosengeld 2, also in SGB II abrutschen.“ „Also Sie haben jetzt ganz viele Aufgaben von mir bekommen und die nehmen Sie jetzt bitte schön ernst, ne?“

## Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Wie schon erwähnt, läuft das Erstgespräch recht standardisiert in Bezug auf die Profilingaspekte, auffällig sind allerdings bestimmte Gewichtungen der Vermittlerin. Die Nachhaltung der Bewerbungsaktivitäten in den Einstiegsphasen des zweiten und dritten Gesprächs gehört zu den Standards der Vermittlungspraxis in Folgegesprächen. Die nachdrückliche und teilweise insistierende Diskussion zu Stellensuche und Bewerbungsverhalten im Drittgespräch enthält eine starke einzelfallbezogene Komponente.<sup>44</sup>

### Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Die Eingliederungsvereinbarungen sind ordentlich geführt und spiegeln im Allgemeinen den Stand der jeweiligen Vereinbarungen wider. Die VerBIS-Einträge der zweiten Vermittlerin und des zwischenzeitlich tätigen Kollegen sind übersichtlicher gestaltet als die Einträge der ersten Vermittlerin.

### Fazit

Der Fallverlauf ist hinsichtlich eher gelingender und eher misslingender Faktoren ambivalent einzustufen. Im Erstgespräch stehen der offenen Klärung der Beschäftigungspräferenzen umfangreiche Sequenzen teilweise bürokratisch anmutender Informationsvermittlung gegenüber („Zuschütten“ mit formellen Informationen). Da die erste Vermittlerin keinen klaren Weiterbildungsbedarf bei dem Kunden konstatiert, verbleibt die Thematisierung von Qualifizierung unverbindlich und in jeder Hinsicht folgenlos.

Erst in dem letzten, durch die neue Fachkraft geleiteten Termin entsteht tatsächlich ein in größeren Strecken dialogisches Gespräch, da es dieser Vermittlerin gelingt, den Kunden zum Sprechen zu bringen, indem sie ihn auch mit spezifischen Aussagen herausfordert. Obwohl sich zudem der Aktivierungsdruck der Vermittlerin als letztlich nicht entscheidend für die Beschäftigungsaufnahme des Kunden herausstellt, erscheint die kommunikative Mischung aus Ermutigung, kritischem Infragestellen, Ermahnung und konkreten Forderungen als ein sachgerechtes Vorgehen, um in dieser Phase der Arbeitslosigkeit Mobilisierungseffekte bei dem jungen Kunden zu erzielen.

<sup>44</sup> Die ausführliche Erläuterung der Inhalte der Eingliederungsvereinbarung im ersten Gespräch findet keine Entsprechung in ausführlicher Erklärung der Verbindlichkeit und Rechtsfolgen. Auch die zweite Vermittlerin spricht nur von einer „Vereinbarung“ und erläutert den Rechtscharakter nicht. Wie in Kapitel 4 ausgeführt, entspricht dies einer offenbar weitverbreiteten Praxis.

### 5.2.7 Einzelfallanalysen 16 und 17

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

#### Die Fallkonstellation

Tabelle 37: Fall 16 (w) und 17 (m) (Ehepaar) im Überblick

Rechtskreis	Erstgespräch SGB II, dann SGB III	2 Termine SGB II, dann SGB III
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>		
Geschlecht und Alter	w, 26 Jahre	m, 39 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskundin ARGE	Zugangskunde ARGE
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	Förderbedarf – IK	Förderbedarf – IK
Schulabschluss	Hauptschule	Hauptschule (Kasachstan)
Ausbildung	Hauswirtschaftsassistentin	Berufskraftfahrer (Kasachstan)
zuletzt ausgeübter Beruf/ Tätigkeit	Zeitarbeit, Müllsortieren	Kraftfahrer auf Baustelle
personenbezogene Besonderheiten	Herkunftsland: Kasachstan; eingeschränkte Deutschkenntnisse, schwanger mit zweitem Kind	Herkunftsland: Kasachstan; rudimentäre Deutschkenntnisse, schwierig in Auftritt und Umgang
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>		
Beobachtungszeitraum	Dezember 2008 bis Juli 2009	Dezember 2008 bis August 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	4 (1 in ARGE, 3 in Agentur)	7 (2 in ARGE, 5 in Agentur)
Anzahl beobachtete Gespräche	4	7
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, ø	54	42
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Kundin sehr zufrieden mit der Beratung, fühlt sich verstanden und unterstützt. Auch die Weiterbildung und geleistete Probearbeit beurteilt sie als sehr positiv, auch wenn beides nicht zur Verbesserung der Beschäftigungschancen beitragen habe.	Kunde insgesamt eher zufrieden mit der Beratung, sieht sich aber zum Teil kontrolliert und zu hohen Forderungen ausgesetzt. Die berufsvorbereitende Maßnahme und die Fortbildung beurteilt er positiv hinsichtlich Zielfindung und motivierender Wirkung.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).		



Das Ehepaar ist wegen einer mehrwöchigen Sperrzeit der Agentur zunächst als Bedarfsgemeinschaft in der Zuständigkeit der ARGE, nach zwei Terminen dort wieder in der Zuständigkeit der Arbeitsagentur. Die nur rudimentären Deutschkenntnisse des vormals festangestellten Kunden bilden ein großes Kommunikationshindernis. Das Deutsch seiner Frau hilft bei gemeinsamen Vermittlungsgesprächen. Der Mann zeigt sich beruflich als wenig flexibel, seine Motivation bleibt unklar und sein persönliches Auftreten problematisch. Die Frau ist beruflich flexibler und leichter zugänglich. Trotz erheblicher Bemühungen gestaltet sich die Arbeitsplatzsuche des Kunden als sehr schwierig. Der drohende Übertritt in den ALG-II-Bezug bereitet den Ehepartnern erhebliche Sorge, sie fürchtet soziale Stigmatisierung, er die starken finanziellen Einschränkungen.

### Der Fallverlauf

Für die Dauer einer Sperrzeit bei der Arbeitsagentur ist das Ehepaar als Bedarfsgemeinschaft in die Betreuung der ARGE übergegangen. Beim gemeinsamen Erstgespräch zeigt sich der Mann frustriert über seine (seines Erachtens ungerechtfertigte) Kündigung und will auf Wiedereinstellung klagen. Dennoch ist er hoch motiviert, nach Stellen zu suchen, in Bezug auf räumliche und berufliche Mobilitätsbereitschaft zeigt er sich aber sehr eingeschränkt: Für ihn kommt nur sein bisheriges Berufsprofil infrage (Baustellenkraftfahrer in Vollzeit), verwandte oder erweiterte Tätigkeiten, für die auch gegebenenfalls der Erwerb von Zusatzqualifikationen nötig wären, schließt er kategorisch aus. Hieran entzündet sich eine Diskussion zu angemessener Entlohnung und nicht vorhandenem Berufsschutz. Die Arbeitsvermittlerin legt dem sich wehrenden Kunden nahe, zumindest zeitweise auch eine geringer bezahlte und nicht passgenaue Tätigkeit anzunehmen. Weder daran noch am Besuch eines Bewerbungscenters zur Optimierung der Bewerbungsunterlagen ist der Kunde interessiert.

Die Frau möchte entsprechend ihrer Ausbildung gern als Hauswirtschaftsassistentin oder als Küchenhilfe arbeiten, ist aber auch für andere Tätigkeiten beispielsweise im Verkauf offen. Wegen des Kindes steht sie nicht für Schichtarbeit, nach ihren Angaben aber ansonsten in Vollzeit zur Verfügung.

Zum *zweiten Gespräch in der ARGE* erscheint der Kunde ohne seine erkrankte Frau. Die Arbeitsvermittlerin erfragt ausführlich die Bewerbungsbemühungen. Der Kunde hat keine schriftlichen Nachweise dabei, die auf Geheiß der Vermittlerin nachgeliefert werden sollen. Der Kunde hätte eventuell Chancen auf eine Stelle, die eine zusätzliche Qualifikation im Umgang mit Abschleppwagen erfordert. Die Arbeitsvermittlerin stellt ihm eine passende Fortbildung bei Einstellungszusage in Aussicht. Der Kunde reagiert zögerlich und bezweifelt, dass die Firma ihm eine

schriftliche Einstellungszusage geben würde. Er betont aber mehrfach seine hohe Motivation, wieder arbeiten zu wollen.

Nach der *Rückkehr zur Arbeitsagentur* hat das Ehepaar zunächst wieder einen gemeinsamen Termin, bei dem ein für sie neuer Vermittler zuständig ist. Der Kunde möchte einen Vermittlungsgutschein in Anspruch nehmen. Der Vermittler sagt die Übersendung zu, sobald die Anspruchsvoraussetzungen erfüllt sind. Er erörtert mit dem Kunden ausführlich die Modalitäten von Praktika und Eingliederungszuschüssen und unterbreitet ihm einen Vermittlungsvorschlag als Auslieferungsfahrer. Die Kundin hat inzwischen auf Eigeninitiative ein 14-tägiges Praktikum für einfache Bürotätigkeiten absolviert. Sie würde das gut verlaufene Praktikum gern auf vier Wochen verlängern, der Vermittler erläutert ihr, dass dies im Rahmen von ALG I nur unter Verzicht auf Leistung möglich ist. Ob eine reelle Einstellungschance bei diesem Arbeitgeber besteht, ist unklar. Ihre Stellensuche ist ansonsten sehr breit gestreut (u. a. Verkauf, Hotel, Leihfirmen). Einen Vermittlungsvorschlag für eine Fastfoodkette möchte sie nicht annehmen. Der Vermittler schlägt eine sechswöchige Weiterbildungsmaßnahme mit Praktikum im Verkauf vor, die die Kundin gerne annimmt und die daraufhin eingeleitet wird.

Im Zuge eines neuerlichen Vermittlerwechsels finden in der Folge keine gemeinsamen Termine mehr statt, die Ehepartner werden nun einzeln geladen.

Beim *zweiten Agenturtermin des Kunden* vier Wochen später stellt dieser Überlegungen an, sich selbständig zu machen. Da seine Ausführungen dazu sehr vage und konfus bleiben, fordert der Vermittler den Kunden zunächst auf, zum nächsten Gespräch konkretere Überlegungen vorzustellen. Eine Stelle, für die er zusätzlich einen Gefahrguttransportschein erwerben müsste, interessiert den Kunden nicht. Der Kunde weist auch weitere Vorschläge für mögliche Jobprofile und Maßnahmen (Weiterbildung Lager; Angebot Probearbeiten) zurück, die für ihn wegen seines erlernten Berufs nicht infrage kämen, was der Vermittler nicht weiter kommentiert. Der Vermittler gibt ihm zwei Vermittlungsvorschläge als Kraftfahrer mit und versucht, durch Vortrag der in der Eingliederungsvereinbarung festgehaltenen Pflichten, das etwas verfahrenere Gespräch zusammenfassend auf den Punkt zu bringen.

Beim *dritten Agenturtermin des Kunden* steht die Nachhaltung seiner Bewerbungsaktivitäten im Vordergrund. Der Kunde bewirbt sich nach eigener Aussage sehr aktiv, aber erfolglos. Er klagt über den Druck, den die Arbeitslosigkeit ihm macht. Der Vermittler schlägt eine schon am nächsten Tag beginnende Trainingsmaßnahme „Lager“ vor, was der Kunde vehement abweist; er könne damit frühestens in drei Wochen beginnen. Er droht zunächst sogar mit der Einschaltung eines Anwalts, lenkt aber sehr schnell ein und stimmt der Teilnahme zu. Der Kunde

bringt zudem die Möglichkeit, im Kurierdienst zu arbeiten, ins Gespräch. Der Vermittler ermutigt ihn, dieser Option ebenfalls nachzugehen.

Der *vierte Agenturtermin des Kunden* beginnt mit einer Diskussion über die Zumutbarkeit von Gehaltseinbußen gegenüber dem früheren Verdienst. Der Kunde will solche nicht in Kauf nehmen, der Vermittler erklärt den Ernst der Lage (ALG I läuft in vier Monaten aus, zunehmende Verschlechterung der Chancen). Der Kunde hat wiederum keinen schriftlichen Nachweis über Eigenbemühungen dabei, daraufhin fordert der Vermittler sehr kurzfristige Bemühungen und Nachweise (zehn Bewerbungen in zehn Tagen). Die durchlaufene Trainingsmaßnahme beurteilt der Kunde eher negativ, da er nichts gelernt habe. Der Vermittler urteilt hingegen positiv über die in der TM überarbeiteten Bewerbungsunterlagen.

Im *letzten beobachteten Termin des Kunden* klagt dieser (neuerlich) über die Zumutungen potenzieller Stellen, er erwartet Überlastung und Gesundheitsschäden für schlechte Bezahlung.<sup>45</sup> Der Vermittler geht ausführlich auf diese Sorgen ein, verdeutlicht zugleich wiederholt, dass überhaupt eine Arbeit zu haben besser sei als andauernde Arbeitslosigkeit. Nochmals verlangt er nachdrücklich die Umsetzung und den Nachweis von Eigenbemühungen. Gehaltsabschläge seien durchaus zumutbar. Die Ablehnung von Stellenangeboten sei nur zulässig, wenn tatsächlich berufliche Anforderungen eine Überforderung beinhalteten.

Für die *Frau* ist derselbe Vermittler zuständig, der auch ihren Mann betreut. Ihren *zweiten Termin in der Arbeitsagentur* (zugleich für sie der dritte Termin insgesamt innerhalb der Erhebung) nimmt sie erstmalig als Einzelgespräch wahr. Bei diesem Termin wird zunächst die durchlaufene Weiterbildungsmaßnahme im Verkaufsbereich besprochen, nach Aussage der Kundin ist diese sehr positiv verlaufen. Der Betrieb, bei dem sie den Praktikumsteil absolviert hat, hat ihr einen Job auf 400-Euro-Basis angeboten. Der Vermittler begrüßt diese Option, betont aber die Notwendigkeit von weiteren Bewerbungen, die auf reguläre Teilzeitstellen hinauslaufen. Es werden weitere Such- und Bewerbungsoptionen besprochen, die Kundin erhält auch einen Vermittlungsvorschlag.

Der *letzte Termin der Kundin* in der Agentur fällt sehr kurz aus, da die Kundin ihre Schwangerschaft mitteilt und der verbleibende Zeitraum bis zur Entbindung keine reellen Möglichkeiten mehr eröffnet, eine adäquate Anstellung zu finden. Nach der Geburt möchte sie Elternzeit in Anspruch nehmen. Fachkraft und Kundin tauschen sich sodann nur kurz über die neue Situation aus und die Eingliederungsvereinbarung wird angepasst.

45 Ein vom Kunden zwischenzeitlich absolviertes Praktikum hat nicht zur erhofften Festanstellung geführt: Die in VerBIS dokumentierte Rückmeldung des Arbeitgebers besagt, der Kunde habe sich nicht an Anweisungen gehalten und die Verständigung sei sehr schwierig gewesen.

## Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Dem letzten beobachteten Termin folgt ein weiterer Termin in der Agentur, zu dem der Kunde laut VerBIS-Vermerk Nachweise zu 25 Eigenbemühungen mitbringt. Diese bleiben (wie die zahlreichen vorhergehenden) ohne Erfolg. In der Folge tritt der befürchtete Rechtskreiswechsel ein. Zum Zeitpunkt des Telefoninterviews ist der Kunde immer noch arbeitslos gemeldet.

## Vertiefende Prozessanalyse

### Interaktionsprozesse

Die Interaktionsprozesse zwischen Fachkraft und Kunde werden im Fallverlauf des Mannes zum einen stark durch sprachliche und inhaltliche Verständigungsprobleme geprägt. Zum zweiten bemühen sich die beteiligten Fachkräfte (trotz oder gerade wegen der kommunikativen Widrigkeiten?) um Kooperation und Konfliktvermeidung mit dem Kunden, wohingegen dieser Kunde durch konfrontatives Abwehrverhalten zu diversen konstruktiven Vorschlägen der Fachkräfte auffällt.

Beim Fallverlauf der Frau sind die Interaktionsprozesse hingegen unproblematisch, da alle Beteiligten sich sehr kooperativ verhalten, die Kundin eine klare Erwerbsorientierung zeigt und keine Sprachbarrieren auftreten. Bei den gemeinsamen Terminen mit ihrem Mann übernimmt sie häufig die Rolle der Übersetzerin und auch teilweise der Moderatorin.

Im Fall des Mannes sehen alle beteiligten Fachkräfte großzügig über die schlechten Sprachkenntnisse des Kunden und sein brüskes Auftreten hinweg. Insbesondere die beiden Fachkräfte in der Agentur bemühen sich merklich um verständlichen Sprachgebrauch, einfache Formulierungen und nicht zu lange Ausführungen. Die Verständigungsprobleme bleiben in den Gesprächen aber erheblich. Es gibt einige Anzeichen dafür, dass bestimmte Inhalte nicht beim Kunden ankommen. So gibt der Kunde beispielsweise im CATI-Interview an, er habe im gesamten Verlauf keine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen. Tatsächlich wurde die Eingliederungsvereinbarung aber zu jedem der sieben Termine von der jeweiligen Fachkraft explizit benannt und angepasst. Auch den Antrag auf Bewerbungskostenerstattung konnte er nicht ausfüllen, obwohl er die Erklärungen hierzu verbal bestätigt hatte. Es ist daher anzuzweifeln, dass der Mann längere Passagen mit ausführlichen Erklärungen der Fachkräfte (insbesondere der ersten Fachkraft der ARGE) tatsächlich verstanden hat.

Umgekehrt kann der Kunde sich seinerseits ebenfalls nur eingeschränkt verständlich machen. Die Schilderungen seiner Bewerbungsaktivitäten bleiben zu-

meist inhaltlich und sprachlich bruchstückhaft, die genauen Umstände erschließen sich nicht. Überdies vergisst der Mann regelmäßig, geforderte Unterlagen mitzubringen. Indem er Unterlagen erst auf Nachfrage im Nachhinein einreicht, verzögert er auch die Abläufe.

In der Interaktion erweist sich insbesondere der letzte Vermittler der Agentur (auf den die meisten, nämlich sechs der insgesamt elf Termine entfallen) als sehr kundenresponsiv. Ohne den roten Faden zu verlieren, geht er im Allgemeinen auf Einwände und Einlassungen von Kundin und Kunde ein und zeigt sich auch zu kundenbezogenen Anpassungen seiner Forderungen bereit. Im Vergleich zu seinem sehr freundlichen Umgang mit der Kundin passt er sich mit einem manchmal barschen und saloppen Umgangston dem teilweise distanzlosen und latent aggressiven Verhalten des Kunden an, zeigt aber auch diesem gegenüber Empathie und Freundlichkeit.

### Zielfindungsprozesse

Die unkooperative Haltung des Kunden zu Veränderungen seiner beruflichen Mobilität erschwert grundsätzlich eine sachgerechte Zielbestimmung und beschränkt in der Folge auch die Handlungsoptionen im Rahmen des Beratungsprozesses. Bereits die erste Fachkraft in der ARGE versucht, die Zielperspektive auf ein größeres Tätigkeitsspektrum und die Einbeziehung von Leiharbeitsfirmen zu erweitern, was auch die Ansatzpunkte der Vermittler der Agentur bleiben. Es gelingt jedoch keiner der drei beteiligten Fachkräfte, den Kunden argumentativ zu erreichen und zu einer grundlegenden Abkehr von seiner Opposition gegenüber jeglicher Veränderung zu bewegen. Auch die durchgesetzte Trainingsmaßnahme im Lagerbereich trägt kaum dazu bei, die Bereitschaft des Kunden zu Veränderungen zu vergrößern. Vom Kunden im Verlauf selbst eingebrachte Alternativen zu seinen restriktiven Wunschvorstellungen (Selbständigkeit; Kuriertätigkeit) werden weder von ihm noch der Fachkraft konsequent weiterverfolgt.

Der Zielfindungsprozess gestaltet sich bei der Kundin vergleichsweise unkompliziert. Dem Ziel einer Arbeitsaufnahme bei hoher Offenheit des Tätigkeitfeldes stehen nur wenige, familiär bedingte Einschränkungen gegenüber. Gewisse Unschärfen verbleiben bei der Klärung der realen zeitlichen Verfügbarkeit.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Im Zentrum der Fallverläufe beider Ehepartner steht die Vermittlung in reguläre Beschäftigung. Für beide werden zur Verbesserung der Vermittlungsaussichten

auch Förderungsaktivitäten erwogen bzw. eingeleitet. Dabei führt das Praktikum der Kundin zum Angebot eines Minijobs.

Beim Kunden werden die individuellen Förderungsmöglichkeiten (insbesondere Erwerb von Zusatzqualifikationen für das Führen von Baumaschinen) aufgrund seiner ablehnenden Haltung in keiner Weise ausgeschöpft. Der ausgestellte Vermittlungsgutschein hat keinen Effekt. Die Thematisierung von Förderung und Erweiterung des Tätigkeitsspektrums dreht sich weitgehend im Kreis, weil Maßnahmen der fordernden Aktivierung eher zögerlich ergriffen werden. Es ist der zweite Vermittler der Agentur, der eine Trainingsmaßnahme gegen den Widerstand des Kunden und mit Hinweis auf die Verfügbarkeitsregeln durchsetzt. Eine Perspektivenänderung kann diese TM jedoch erwartungsgemäß auch nicht bewirken.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Die Durchführung von Stellensuchläufen, Besprechung der Bewerbungsaktivitäten, Anforderungen des Nachweises von Eigenbemühungen entsprechen für beide Fallverläufe üblichen Praxisstandards in beiden Rechtskreisen. Bei der Kontrolle der Eigenbemühungen des Mannes wird allerdings großzügig agiert. Obwohl der Kunde regelmäßig keine Liste der Eigenbemühungen zu den Terminen vorlegt, werden keine Sperrzeiten angedroht. Bei diesem spezifischen Einzelfall ist diese laxe Praxis möglicherweise nicht sachgerecht. Auch erfolgt die Sichtung und Optimierung der Bewerbungsunterlagen zu spät (nach über einem halben Jahr nach Eintritt der Arbeitslosigkeit), hier liegt im Grunde ein Verstoß gegen Agenturstandards vor. Dieses Versäumnis wiegt angesichts der offenkundigen Sprachdefizite des Kunden umso schwerer.

Bei einer konsequenten Einzelfallorientierung wäre sowohl die Thematisierung der fehlenden Sprachkompetenz (u. a. auch bei telefonischen Bewerbungen relevant) als auch der offenkundigen Schwächen beim persönlichen Auftritt des Kunden im Grunde unvermeidlich. Beides unterbleibt jedoch im Fallverlauf (obwohl etwa die Arbeitsvermittlerin in der ARGE im Nachgespräch zur Erstbeobachtung sein „heftiges Auftreten“ als eventuell problematisch erkennt).

### Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Die Fachkraft in der ARGE hält es in VerBIS für erwähnenswert, dass der Kunde sie und den infas-Beobachter geduzt habe, sieht im Gespräch aber professionell darüber hinweg. Zudem ist in der ersten Eingliederungsvereinbarung für die Kundin „Arbeitsaufnahme als Produktionshelferin in Vollzeit im Tagespendelbereich“ festgehalten, im Gespräch war aber Konsens über Zielpriorität im Bereich Hauswirtschaft/Küche hergestellt worden.

Der erste Vermittler der Arbeitsagentur nutzt die Informationen der vorhandenen VerBIS-Einträge für sachliche Anknüpfungspunkte im Vermittlungsgespräch.

## Fazit

Angesichts einer erkennbar hohen Erwerbsmotivation der zwei Ehepartner verzichten die Fachkräfte in beiden Fällen zunächst auf verbalen und praktischen Aktivierungsdruck, aber nur für die Frau erweist sich die Vorgehensweise als tragfähig. Aufgrund der Schwangerschaft verlaufen die Vermittlungsbemühungen für sie zwar letztlich im Sande, der eingeschlagene Standardweg der Vermittlung erscheint aber innerhalb des Beobachtungszeitraums als strategisch sachgerecht.

Bei dem Mann liegt die Sachlage anders. Er hat das berufliche Basispotential, um vor einem SGB-II-Eintritt wieder in Beschäftigung zu kommen, vergibt diese Chance aber leichtfertig oder unbedacht aufgrund seiner starren Haltung zu Berufsbild und Verdienst. Für eine Änderung dieser Position reichen die unverbindlichen Vorschläge, Anfragen und Appelle der beteiligten Fachkräfte nicht aus. Die Fachkräfte lassen den Kunden aus unserer Sicht zu diesem Punkt zu lange unwidersprochen gewähren.

Der Kunde wird in ARGE und Agentur von allen drei Fachkräften geschont, denn er bekommt nur überwiegend sanfte Rückmeldung zu seiner Grundhaltung und sogar keinerlei kritische Rückmeldung zu seinem persönlichen Verhalten und seiner Außenwirkung (solche Hinweise sind lediglich in VerBIS dokumentiert). Eine solche Rückmeldung wäre aber als Teil der Beratungsdienstleistung durchaus angebracht. Deutlichere Ansagen zu den Gefahren des Kundenverhaltens und eine Erhöhung des Aktivierungsdrucks erfolgen erst zu einem (zu) späten Zeitpunkt.

Mutmaßlich dürften für die Erfolglosigkeit der Stellensuche im Erhebungszeitraum die Qualität der schriftlichen Bewerbungen (die erst nach Monaten verbessert wird), die fehlende Sprachkompetenz und der persönliche Auftritt des Kunden zumindest mitverantwortlich sein. Für die Verbesserung der zwei letztgenannten Punkte werden ihm aber keine Angebote oder Vorschläge unterbreitet.

In der Gesamtschau trägt der Kunde ein hohes Maß an Mitverantwortung dafür, dass dieser Dienstleistungsprozess unterhalb seiner potenziellen Möglichkeiten bleibt. Zugleich nutzen die Fachkräfte ihre verfügbaren Handlungsoptionen zur erfolgreichen Bearbeitung dieses schwierigen Falls nicht optimal aus.

### 5.3 Rechtskreisübergreifende Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurden 17 Einzelfallverläufe aus beiden Rechtskreisen rekonstruiert, die eine beträchtliche Vielfalt an Themen- und Prozesskonstellationen abbilden. Diese Einzelfallanalysen zeigen und betonen das Besondere und Spezifische einzelner Personenfälle und sind (wie die gesamte Studie) nicht repräsentativ im statistischen Sinne. Sie verweisen aber über ihre Spezifik hinaus zugleich auf bestimmte Problem-, Themen- und Interaktionsmuster, die typischerweise – wenn auch in vielfältigen anderen Ausgestaltungen – häufiger auftreten als allein in diesem singulären Fall. Mit anderen Worten: Aus dem Besonderen des Einzelfalls sind in Teilen phänotypische Elemente erkenn- bzw. ableitbar, die zumindest für bestimmte Sets an Fällen – mit ähnlichen Grundkonstellationen – qualitative Relevanz besitzen oder besitzen können.

Da bei der Auswahl der Einzelfallanalysen vor allem längere Fallverläufe und spezifische Problemkonstellationen berücksichtigt wurden, handelt es sich aber bei diesen eher um eine Zusammenstellung schwierigerer Fälle. Die einfachen, aber durchaus auch nicht untypischen Fälle mit ein bis zwei Gesprächsterminen, die (mit oder ohne vorgeschalteter Förderung) relativ zügig in Beschäftigung abgehen, sind beispielsweise bei den Einzelfallanalysen praktisch nicht vertreten. Allerdings münden auch zwei der Verläufe aus dem SGB III in reguläre Beschäftigung (Fälle 13 und 15) und ein Fall aus dem SGB II ebenfalls positiv in die Aufnahme eines Studiums (Fall 9). Bei vielen der betrachteten Einzelfälle endet der Erhebungszeitraum ohne Beendigung des Falls und damit mit offener Entwicklungsrichtung.

Darüber hinaus verdeutlicht die schon für 17 Fälle erkennbare Komplexität und Variantenvielfalt die gewaltige Aufgabe, mit der Fachkräfte der Vermittlung und Integration in beiden Rechtskreisen tagtäglich konfrontiert sind. Die vorgelegten Einzelfälle zeigen exemplarisch, welche hohen Anforderungen an Fachkräfte in fachlicher und sozial-kommunikativer Hinsicht gestellt werden. Jeder Einzelfall weist andere Facetten und Detailprobleme auf. Und mancher Fall kann angesichts der darin angesprochenen Problemlagen oder der Persönlichkeit der Kundin bzw. des Kunden auch durchaus als heikel gelten. Auf jeden Einzelfall muss sich die Fachkraft aber sachgerecht und passend einstellen, was gerade ein bedeutendes Element ihrer Dienstleistungsfähigkeit darstellt. Angesichts des Spektrums der Fallkonstellationen sind die Leistungen der Vermittlungs- und Integrationsfachkräfte daher enorm und nötigen Respekt ab.

Dessen ungeachtet zeigen die Einzelfallanalysen je für sich und in der Gesamtschau unterschiedliche Stärken und Schwächen im Dienstleistungsprozess. Auf der Sachebene gelingt der Dienstleistungsprozess unserer Analyse zufolge



uneingeschränkt nur in zwei Fällen des SGB III (Fälle 10, 13). Für die meisten Fälle aus beiden Rechtskreisen weisen die Befunde hingegen auf eine Mischung von gelingenden und weniger gelingenden Sachelementen hin. Zu den Stärken vieler Fachkräfte in den untersuchten Fallverläufen gehört ihre Aufmerksamkeit den Kunden gegenüber und die Fähigkeit zu hilfreichen Beratungshinweisen in Einzelsituationen oder zu Teilaspekten. Die Grenzen sinnvoller Vorschläge, Beratungshinweise und (auch durchgängig) professionellen Vorgehens werden dabei in einigen Fällen durch die Kundin bzw. den Kunden gesetzt. Wenn diese Förderungsvorschläge ablehnen und wenig Kooperationsbereitschaft zeigen (insbesondere Fall 11, 12), verengt sich der Handlungsrahmen beträchtlich (da eine Weiterbildungsbereitschaft kaum sinnvoll mit Sanktionen erzwungen werden kann). Der Eigensinn der Kundinnen und Kunden erweist sich mitunter als stärker als die institutionellen Handlungsmöglichkeiten.

Zu den häufigsten Schwächen der in diesen Einzelfallanalysen angesprochenen kommunikativen Kompetenzen gehört die in mehreren Fällen zu beobachten- de zu wenig stringente Zielbesprechung, -festlegung und -anpassung (insbesondere Fall 2, 4, 5, 7, 8, 12, 17). Zum Teil unterbleibt eine explizite Zielbestimmung, oder Fachkräfte lassen über längere Zeiträume unklare und/oder unrealistische Zielvorstellungen ihrer Kundinnen und Kunden unwidersprochen oder Fachkräfte kommunizieren selber widersprüchliche Ziele (Fall 2). Diese Befunde korrespondieren mit den Ergebnissen der Inhaltsanalyse für die Grundgesamtheit der Studie (Kapitel 4). In Einzelfällen scheint die Entscheidungsgrundlage für die Zielbestimmung nicht hinreichend definiert. In einem Fall unterbleibt eine aus unserer Sicht angezeigte Prüfung der Erwerbsfähigkeit (Fall 4), in einem anderen Fall wird das Thema Weiterbildung nicht bereits frühzeitig systematisch geprüft, sondern ad hoc als Notlösung eingebracht (Fall 14), in zwei Fällen werden Pläne zur Selbstständigkeit trotz offensichtlich markanter Schwachpunkte nicht kritisch durchleuchtet (Fälle 5, 12).

Auf der Sachebene der fordernden Aktivierung können überdies die zwei Sanktionsverhängungen nicht überzeugen (Fälle 3, 6), die vor allem als Machtdurchsetzung der Fachkräfte erscheinen. Dagegen sind im selben Themenfeld die sukzessive Verstärkung des Aktivierungsdrucks in der Kundenansprache und im Rahmen der Eigenbemühungen in drei anderen Fällen aus unserer Sicht absolut sachgerecht (Fälle 13 und 15, die auch in Beschäftigung münden, sowie Fall 10).

Auf der Ebene der persönlichen Interaktion und Kommunikation zeichnen sich recht viele der Fachkräfte in den Einzelfällen durch persönliches Interesse und empathisches Verhalten gegenüber ihren Kundinnen und Kunden aus; in einzelnen Fallverläufen treten die Sozialkompetenzen sogar stärker zutage als die fachlichen Kompetenzen (insbesondere Fall 1, 4). Dabei versäumen es em-

pathische Fachkräfte teilweise, an bestimmten kritischen Weggabelungen ihren Kundinnen und Kunden die fachliche Einschaltung dritter spezialisierter Akteure dezidiert vorzuschlagen. Dies betrifft bei einem Fall die Prüfung der Erwerbsfähigkeit (Fall 4), bei einem zweiten Fall die Bearbeitung der Schuldenproblematik angesichts einer geplanten Selbständigkeit (Fall 12) und bei dem dritten Fall die soziale ‚Mehrfachproblematik‘ und ebenfalls Selbständigkeit des Kunden (Fall 5). Hier liegen unseres Erachtens handwerkliche Fehler in der Beratungsarbeit vor, die möglicherweise auf systematische Leerstellen in den Fachkraftausbildungen verweisen und daher kaum den Vermittlern/Integrationsfachkräften persönlich angelastet werden sollten.

In der Gesprächsführung finden wir in beiden Rechtskreisen mehr Fallverläufe mit dialogisch-verständigungsorientierter Kommunikation, zum Teil kommt es aber trotz (gegenseitiger) Dialogbereitschaft im Hinblick auf das Ergebnis nicht zur Verständigung. In zwei bis drei Fallverläufen im SGB III sind relativ ausgeprägt hierarchisch-monologische Kommunikationsstile von Fachkräften zu verzeichnen. Ausgeprägt konflikthafte Kommunikation ist in einzelnen Gesprächen und Gesprächsphasen vor allem in Einzelfallverläufen des SGB II zu verzeichnen.

Darüber hinaus decken die Verläufe in beiden Rechtskreisen mit Blick auf die Techniken der Gesprächsführung und Beratung praktisch die komplette Bandbreite von sehr professioneller Strukturiertheit und Lösungsorientierung bis zu sehr unstrukturiertem ad-hoc-Vorgehen auf. Sprachlich geht die Gesprächsgestaltung der Fachkräfte zumeist in Ordnung, die andernorts (Kapitel 3) auf Basis aller Beobachtungen festgestellten Schwachpunkte der sprachlichen Kommunikation (teils zuviel, teils zu wenig Information; Gebrauch unerklärter Fachbegriffe) zeigen sich aber auch bei den Einzelfallverläufen. Ein floskelhafter und stereotyper Sprachgebrauch ist in einem Fall mit einem sehr langjährigen Vermittler besonders auffällig.

In der Gesamtschau der untersuchten Fallverläufe ist überdies in beiden Rechtskreisen ein Übergewicht der einzelfallorientierten Elemente gegenüber den standardisierten Elementen klar zu erkennen. Standardisiertes Vorgehen ist insbesondere beim Profiling (v. a.) in Erstgesprächen und bei stark vermittlungsorientierten Fallverläufen inklusive der Prüfung von Eigenbemühungen prägend. Im SGB II schwächt der Standard der Zielausrichtung an der zügigen Beendigung der Hilfebedürftigkeit teilweise (parallel auftretendes) einzelfallorientiertes Vorgehen ab (etwa Fall 4). Einzelfallorientierung manifestiert sich stark in den Fällen, in denen Fachkräfte mit Klarheit und Ehrlichkeit die Kundensituation und -sichtweisen aufgreifen und reflektieren. Dagegen kippt Kundenorientierung in dysfunktionale Beliebigkeit bei den Fallverläufen (oder einzelnen Fallgesprächen), in denen hart-

näckiger Widerspruch und kritische Reflektion durch die Fachkräfte angezeigt wäre (u. a. Fall 17); manchmal lassen Fachkräfte die Dinge zu sehr laufen, statt zu intervenieren. Einzelfallorientierung zeigt sich auch nicht zuletzt bei der Nutzung von Ermessensspielräumen beim Verzicht auf (Verschärfung der) Maßnahmen der fordernden Aktivierung (insbesondere Fall 10, 11).

Bei den Themendynamiken der betrachteten Fallverläufe sind verschiedene Muster feststellbar. Im Einklang mit der allgemein feststellbaren Vermittlungsorientierung für die Gesamtstichprobe (vgl. Kapitel 4) zeigt sich auch bei mehreren der Einzelfallverläufe insbesondere des SGB III ein dauerhafter Vermittlungsfokus über den gesamten Verlauf. Dabei sind auch Fälle zu verzeichnen, in denen explizit vor dem Übertritt in ALG II der Aktivierungsdruck erhöht wird. Aber auch im SGB II sind vermittlungsorientierte Verläufe zu verzeichnen, wenn auch zum Teil vorübergehend durch Sanktionsfokus (Fall 3) unterbrochen bzw. durch den Kunden negiert aufgrund von Förderungspräferenzen (Fall 9).

Daneben gibt es eine Reihe ganz unterschiedlicher Verlaufskonstellationen. Es gibt den Fallverlauf, der seitens der Fachkraft bewusst auf soziale Stabilisierung setzt, bevor mit Aktivitäten der Arbeitsmarktintegration begonnen wird (Fall 1). Es gibt aber auch den Fallverlauf, in dem eine soziale Problematik und ein Förderungswunsch durch die Fachkraft zunächst anerkannt und später ignoriert werden, um eine beliebige Arbeitsaufnahme zu erreichen (Fall 4; für Beliebigkeit des Vermittlungsziels siehe auch Fall 8). Auch sind mehrere Fälle zu verzeichnen, in denen das Scheitern von wichtigen Etappenzielen vollständige oder partielle Zielneubestimmung nach sich zieht (Fälle 12, 5). Bestimmte Fallverläufe kommen praktisch vollständig ohne Stellensuche und konkrete Förderaktivitäten aus, sondern drehen sich vornehmlich um Zieldiskussionen (etwa Fall 7) und/oder vornehmlich um Sanktionierung (Fall 6). Schließlich sind aus einzelnen Fällen auch klare Stimmungsdynamiken erkennbar; die Interaktion der Beteiligten wird auch wegen der psycho-sozialen Auswirkungen andauernder Erwerbs- oder Erfolglosigkeit schwieriger (Fälle 5, 14). In diesem Zusammenhang ist auch zu erwähnen, dass das Timing für die Einleitung von Maßnahmen einen kritischen Erfolgsfaktor darstellen kann. In einigen Beispielen (Weiterbildungsförderung, Sichtung Bewerbungsunterlagen) wird der richtige Zeitpunkt für eine Maßnahme klar verfehlt.

## 6 Dienstleistungsprozesse für die Zielgruppe U25

### 6.1 Die Beobachtung der jugendlichen Zielgruppe in zwei Einrichtungen

Im Rahmen der Analyse der Fallbeobachtungen wurde auch eine Sonderauswertung für die Zielgruppe Jugendliche und junge Erwachsene unter 25 Jahre (U25) durchgeführt. Diese Zielgruppe war – parallel zu allen Beobachtungen im Ü25-Bereich – in zwei SGB-II-Einrichtungen eigens im gesamten Feldzeitraum beobachtet worden.

Insgesamt wurden dabei 44 Gesprächsbeobachtungen für 18 jugendliche Kundinnen und Kunden erfasst und ausgewertet. In jeder der beiden Einrichtungen waren es neun Fälle (insgesamt acht Männer und zehn Frauen). Eine der Einrichtungen war eine ARGE (im Folgenden U25-A), bei der anderen Einrichtung handelte es sich um einen zugelassenen kommunalen Träger (im Folgenden U25-B).

Neben der Rechtsform der Trägerschaft gab es zwischen den beiden Einrichtungen weitere Unterschiede, die für die Beratung der jugendlichen Kunden von Bedeutung sein können. Bei U25-A waren sowohl männliche als auch weibliche Fachkräfte involviert: Bei vier beobachteten Fällen war die Fachkraft männlich, bei fünf beobachteten Fällen weiblich. Bei der U25-B sind im U25-Bereich ausschließlich weibliche Fachkräfte (Fallmanagerinnen) tätig, sodass auch die beobachteten Beratungsgespräche ausschließlich von weiblichen Fachkräften durchgeführt worden sind.

Auch in Bezug auf das Geschlecht der Kunden unterscheiden sich die beobachteten Fälle in den beiden Einrichtungen. Bei U25-A waren sechs Männer und drei Frauen, bei U25-B waren zwei Männer und sieben Frauen in der Stichprobe. Die Personen decken insgesamt ein Altersspektrum von 17 bis 24 Jahre ab. Von den 18 Kundinnen und Kunden sind elf in Deutschland geboren. Von den sieben nicht in Deutschland Geborenen besitzen drei die deutsche Staatsangehörigkeit, vier nicht.

Keine nennenswerten Unterschiede gibt es in Bezug auf die Zahl der durchgeführten Fallbeobachtungen. An beiden Einrichtungen erstreckten sich die Fallbeobachtungen bei jeweils fünf Fällen auf zwei oder drei Beratungsgespräche je Fall; jeweils nur eine Beobachtung fand in der U25-A bei zwei Fällen, bei der U25-B bei drei Fällen statt. Mehr als drei Beobachtungen gab es in der SGB-II-Einrichtung U25-A bei zwei Fällen, in U25-B bei einem Fall.

## 6.2 Fragestellungen der U25-Analyse

Das vorliegende empirische Material für die U25-Fallbeobachtungen wurde anhand von vier Leitfragen untersucht. Die systematische Vorgehensweise orientierte sich dabei an der Methodik der Fallbeobachtungen bei den über 25-Jährigen.

Die Leitfragen waren:

- Gibt es aus der Perspektive der Geschäftsführung und der zuständigen Fachkräfte in den einbezogenen Einrichtungen spezifische Leitlinien für den U25-Bereich, die die Beratungspraxis für die Jugendlichen prägen?
- Wie gestalten sich typische Interaktionsprozesse zwischen Beratern und jugendlichen Kunden?
- Wie verläuft der Prozess einer Zielfindung in den Beratungsgesprächen im Zeitverlauf?
- Wie mischen sich Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten in den Beratungsgesprächen im Zeitverlauf?

Auch für den U25-Bereich wurden Einzelfälle ausführlich anhand verschiedener Beobachungskriterien rekonstruiert, um die Fallverläufe vertiefend zu untersuchen. Für jede der beiden SGB-II-Einrichtungen wurden dazu zwei besonders markante Einzelfälle ausgewählt – jeweils ein Fall mit gelungener und einer mit eher misslungener Beratung.

## 6.3 Ausrichtung und Umsetzung der Beratungsprozesse U25

Gab es zu Beginn des Beobachtungszeitraums aus Perspektive der jeweiligen Geschäftsführungen oder zuständigen Fachkräfte in den beiden Einrichtungen explizite Leitlinien für den U25-Bereich? Ausgewertet wurden dazu die Interviews mit der Geschäftsführung der Einrichtung U25-B bzw. den Leitungskräften der Einrichtung U25-A sowie die Interviews, die mit den zuständigen Fachkräften bei der Einrichtung im Anschluss an jede Erstbeobachtung (Erstgespräch) geführt worden sind.

Bei U25-A sind keine speziellen Leitlinien oder Schwerpunkte für den U25-Bereich zu erkennen. Der einzige und zudem sehr allgemein formulierte Hinweis auf U25 findet sich in dem Interview mit den Leitungskräften, wo es ganz unspezifisch heißt: Es ist „Dauerziel und ewiges Ziel, Kunden aus dem U25-Bereich mit großer Zielstrebigkeit mit Angeboten zur Integration an Integration heranzuführen oder zu vermitteln“ (Leitungskraft). Der einzige etwas spezifischere Bezug auf U25 ist der Hinweis auf eine U25-Konferenz, aus der heraus ein Schnittstellenkonzept in einem Stadtteil entwickelt werden soll.

Auch bei U25-B sind weder im Interview mit dem Geschäftsführer noch in den Interviews mit den zuständigen Fachkräften explizit formulierte Leitlinien für den U25-Bereich erkennbar. Dennoch stehen Jugendliche hier besonders im Fokus der SGB-II-Einrichtung, daher ist es gerechtfertigt, von „impliziten Leitlinien“ zu sprechen, an denen sich die Fachkräfte im U25-Bereich zu orientieren haben.

Die Bedeutung des Jugendbereichs in U25-B war schon vor Einführung des SGB II traditionell hoch. So gab es dort eine eigene Qualifizierungsgesellschaft des Landkreises mit insgesamt 140 Teilnehmerplätzen in verschiedenen Werkstätten, um Jugendliche speziell auf bestimmte Berufe vorzubereiten. Dieser Arbeitsbereich und der Jugendschwerpunkt besitzen auch weiterhin hohe Relevanz. Neben diesem Schwerpunktbereich zur Qualifizierung Jugendlicher (Jugendberufshilfe) gibt es im Rahmen U25-B ein spezielles Jugendfallmanagement, das sich auf die Zielgruppe Jugendlicher mit besonderen Schwierigkeiten spezialisiert hat. Die betreffenden Fachkräfte sind zum Teil gesondert hierfür ausgebildet und nehmen an speziellen Fortbildungen zum Umgang mit dieser Zielgruppe teil.

Nach Aussagen des Geschäftsführers liegt der Hauptschwerpunkt der Arbeit mit Jugendlichen bereits vor Eintritt der Arbeitslosigkeit. Als wichtig wird angesehen, sinnvolle Aktivitäten zu entwickeln, um nicht Maßnahmekarrieren zu fördern. Hierzu gibt es ein Handlungskonzept, bei dem im Rahmen der Jugendberufshilfe die jugendlichen Neukunden zunächst über einen Zeitraum von mehreren Wochen von Sozialpädagogen und von Anleitern beobachtet werden, um auf dieser Basis geeignete Schritte festzulegen. Bei der Betreuung der Jugendlichen wird – wie auch im U25-Bereich – der Aussage des Geschäftsführers zufolge nach Möglichkeit auf Sanktionen verzichtet. Denn ein Rückgriff auf Sanktionen widerspreche dem Beratungsverständnis der SGB-II-Einrichtung. Durch die spezifische Art der Beratung gelte es, Sanktionen von vornherein zu verhindern.

Die mit den Fachkräften geführten Nachgespräche und die nachfolgend dargestellten Untersuchungsbefunde der Beobachtungen korrespondieren mit diesen konzeptionellen Überlegungen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass für beide Einrichtungen keine explizit formulierten Leitlinien für den U25-Bereich vorliegen. Gleichwohl unterscheiden sich beide Einrichtungen in Bezug auf Vorgaben für den U25-Bereich. Während es bei U25-A nichts gibt, was auf eine besondere Schwerpunktsetzung oder besondere Leitlinien für den U25-Bereich hindeuten würde, sind in U25-B zumindest so etwas wie „implizite Leitlinien“ in Bezug auf den dort als Schwerpunktbereich definierten U25-Bereich erkennbar.

## 6.4 Typische Interaktionsprozesse zwischen Beratern und jugendlichen Kunden

### 6.4.1 Kommunikationsstile im U25-Bereich

Die Analyse der Beratungsgespräche zeigt unterschiedliche Varianten von Interaktionsprozessen. Zugespißt lassen sich zwei Hauptvarianten unterscheiden, die sich jedoch bei den einzelnen Fällen sowohl innerhalb eines einzelnen Beratungsgesprächs als auch im Verlauf der gesamten Beratungssequenz mischen können. Die beiden Varianten von Interaktionsprozessen lassen sich wie folgt charakterisieren.

In der einen Variante ist der Interaktionsprozess zwischen dem jugendlichem Kunden und der Fachkraft durch ein überwiegend schematisches Handeln der Fachkraft charakterisiert. Die spezifischen Aspekte des Einzelfalls werden von der Fachkraft nur bedingt aufgegriffen und bearbeitet. Die Beratung durch die Fachkraft ist stark institutionell gebunden, thematisch relativ eng definiert und in ihren einzelnen Ablauelementen vorstrukturiert; das beraterische Handeln ist eher seltener thematisch durchlässig, wenig kundenresponsiv und kaum flexibel im Beratungsverlauf.

In der zweiten Variante ist der Interaktionsprozess zwischen dem jugendlichem Kunden und der Fachkraft maßgeblich bestimmt vom Einzelfall, d. h. von den unterschiedlichen Ansprüchen und Erwartungen, die der Kunde explizit oder implizit an die SGB-II-Einrichtung heranträgt. Die Gesprächsgestaltung erfolgt vergleichsweise wenig hierarchisch. Zudem ist die Interaktion flexibel, auf die Ansprüche und Erwartungen des Kunden bezogen und ziel- und lösungsorientiert. Die Kommunikation zwischen Fachkraft und Kunden hat dialogischen Charakter und ist auf die aktive Mitwirkung des Kunden ausgelegt.

Auch wenn in beiden Einrichtungen keine expliziten Leitlinien für den Beratungsprozess im U25-Bereich bestehen, ist doch deutlich zu erkennen, dass sich das beraterische Handeln der Fachkräfte an bestimmten (persönlichen) Interpretationen des SGB II orientiert, die Auswirkungen auf den Interaktionsprozess mit den Kunden haben.

Ein erheblicher Teil der beobachteten Beratungsgespräche ist stark standardisiert. Kennzeichnend für die meisten Beratungsgespräche sind ein thematisch enger und weitgehend vorstrukturierter Ablauf mit eher geringer Kundenresponsivität sowie eine überwiegend asymmetrische Interaktionsbeziehung, die häufig über das bereits strukturell vorgegebene Maß hinausgeht.

**Box 7:**

**Beispiele für starke Standardisierung**

*Beispiel 1:*

Der Kunde befindet sich gerade in den Abiturvorbereitungen – bis zum Abitur dauert es noch fünf Monate, bis zum Beginn des Studiums muss er anschließend einige Monate überbrücken. Die Fachkraft hat ausschließlich die Beendigung des Hilfebezugs im Blick. Die Eingliederungsvereinbarung und der Verweis auf die Sanktionsmöglichkeiten des SGB II werden dabei gleich zu Beginn des Gesprächs als Druckmittel eingeführt, obwohl der Kunde hierfür gar keinen Anlass gibt:

Fachkraft: „Ziel der ARGE ist es, die Leute so schnell wie möglich in den Arbeitsmarkt zu integrieren und Hilfebedürftigkeit so schnell wie möglich zu beenden. Daran wird unsere Arbeit auch gemessen. Das ist das Ziel aller Bemühungen. Deswegen werden wir da halt auch eine Eingliederungsvereinbarung abschließen. [...] Es gibt dann auch irgendwo eine Verpflichtung, die Angebote der ARGE anzunehmen, wenn man selber nichts findet. [...] Und man kann verweisen auf § 31 SGB II.“

*Beispiel 2:*

Der Kunde ist noch ein halbes Jahr Schüler und hat bereits einen Ausbildungsplatz in Aussicht. Die Fachkraft verpflichtet ihn gleichwohl in einer sog. „Rumpfeingliederungsvereinbarung“, monatlich mindestens zehn Bewerbungen zu schreiben und täglich im Internet nach Stellen zu recherchieren.

Fachkraft: „Ziel muss halt sein, dass Sie aus der Hilfebedürftigkeit rauskommen, das kann nicht nur durch eine Ausbildungsstelle sein, das kann notfalls oder was heißt notfalls, alternativ erst auch mal durch eine ganz normale Erwerbstätigkeit sein. [...] Wir müssen Sie halt unterstützen, möglichst schnell aus der Hilfebedürftigkeit rauszukommen, also in einen Beruf, in eine Erwerbstätigkeit, und Sie müssen halt alles Mögliche dazu beitragen, um das zu schaffen. [...] Ziel dieser Veranstaltung ist ... natürlich eine Integration in den Arbeitsmarkt.“

Zum Teil sind die Interaktionsprozesse mit den jugendlichen Kunden seitens der Fachkräfte sehr direktiv, nur bedingt dialogisch und tendenziell stigmatisierend angelegt. Ein Merkmal solcher Interaktionsprozesse ist auch, dass die Fachkräfte ihren jugendlichen Kunden sehr schnell deutend begegnen, statt die spezifischen Umstände und Intentionen des Kunden zunächst gründlich durch Fragen auszuloten. Dabei erfolgt bei solchen Interaktionsprozessen ein Rekurs auf Bestimmungen des SGB II, zum Teil mit tendenziell drohender Intention. Von Kunden explizit geäußerte eigene Interessen, z. B. an einer bestimmten Arbeitstätigkeit oder Ausbildung, werden hier dann unter Bezug auf das SGB II zurückgewiesen.

Mitunter fragen Fachkräfte, zum Teil sogar in unvollständigen Sätzen, auch lediglich Daten ab, eine echte Gesprächssituation entsteht dabei nicht. Der Interaktionsprozess ist hierbei häufig stark technisch geprägt und auf die Aktenführung fokussiert, die Fachkraft begegnet dem jugendlichen Kunden hier oftmals appellativ, mitunter auch belehrend. Überdies ist zu beobachten, dass Fachkräfte vereinzelt über gesetzliche Bestimmungen oder bestimmte Maßnahmen unzureichend informiert sind.



**Box 8:**

Beispiele für direktive Gesprächsführung und Drohung mit Sanktionen

*Beispiel 1:*

Sehr direktiv geführtes Gespräch, in dem die Fachkraft in den Vordergrund stellt, dass es Pflicht der Kundin sei, auch irgendeinen Job anzunehmen. Sie bezieht sich dabei stark auf die Vorschriften des SGB II und droht andeutungsweise auch mit Sanktionen.

„Also Sie müssen wissen, es ist mehr zumutbar, als man selber denkt; d. h. ich könnte Ihnen theoretisch so was auch einfach anbieten und Sie müssten eigentlich dann auch sich darauf bewerben, auch wenn Sie sagen: ‚Küche mag ich nicht!‘ Ich will Ihnen das nur verdeutlichen.“

*Beispiel 2:*

Die Fachkraft agiert nach ihrem Standardprogramm und droht mit Sanktionen, obwohl sich die Kundin sehr aktiv und kooperativ zeigt.

„... und Ihre Arbeitsuche gehört zu Ihren Grundpflichten. Somit gehört auch die Teilnahme an der Maßnahme zu Ihren Grundpflichten. Wenn man den Grundpflichten nicht nachkommt, d. h. wenn Sie sich nicht bewerben, wenn Sie zu der Maßnahme nicht hingehen, wenn Sie gekündigt werden, weil Sie dort nur Krach machen, dann würde ich Ihnen eine Anhörung zusenden und nachfragen: [...] wenn Sie mir keinen wichtigen Grund nennen und nachweisen könnten, dann würde eine Sanktion eintreten ...“

Die Verharmlosung oder die Übertragung der Arbeitsmarktprobleme auf die Kunden durch die Fachkräfte ist ein weiteres Kennzeichen der beobachteten Interaktion. Dies geschieht zum Teil nicht nur in direktiv geführten Gesprächen, sondern auch in mehr dialogischen Beratungsgesprächen.

Von der oben beschriebenen Variante von Interaktionsprozessen hebt sich eine andere Variante deutlich ab. Hier sind die Beratungsgespräche dadurch charakterisiert, dass die Fachkraft sich für den Kunden als Person und seine spezifischen Vorstellungen und Bedürfnisse interessiert, diesen also ernst nimmt. Der Interaktionsprozess ist dialogisch angelegt und durch beiderseitige Mitwirkung gekennzeichnet. Die von der Fachkraft gestellten Fragen sind in der Regel gezielt, sachbezogen, nondirektiv und dienen einem vertieften Verständnis des Falls. Der Kunde erhält im Beratungsgespräch Raum zu differenzierten Äußerungen sowie en passant nützliche Informationen durch die Fachkraft. Die Interaktion verläuft als Entwicklungsprozess.

**Box 9:**  
Beispiele für responsive Gespräche

*Beispiel 1:*

Die Fachkraft geht von den Verhältnissen der Kundin aus und entwickelt von Anfang an einen Plan, den sie transparent darlegt. Das Handeln der Fachkraft ist einzelfallbezogen, thematisch auf die konkrete Situation der Kundin abgestimmt und kundenresponsiv.

*FK: „Wir wollen zusammen einen Plan entwickeln, wie Sie so schnell wie möglich beruflich durchstarten können, sozusagen unter Berücksichtigung Ihrer eigenen Geschichte [...] Und deswegen frage ich jetzt noch mal ganz speziell, ob Sie sich auch vorstellen können, eine Ausbildung zu machen?“ [...]*

*K: „Nein, also Ausbildung wollte ich nicht machen.“*

*FK: „Wollten Sie gar nicht machen.“*

*K: „Nur Arbeit.“*

*[...]*

*FK: „Sie können sich ja vorstellen, dass ich als Fallmanagerin Sie eigentlich überzeugen sollte, eine fundierte Ausbildung zu machen. Sie haben einen Schulabschluss, ... einen erweiterten Hauptschulabschluss, damit hat man Superchancen.“*

*K: „Ja, aber zurzeit geht das nicht, weil halt, wie gesagt, mein Mann in der Bundeswehr ist und ich kann nicht jetzt Hals über Kopf über mich selber entscheiden.“*

*Beispiel 2:*

Die Fachkraft geht in dem Gespräch zunächst auf die aktuelle Lebenssituation der Kundin ein. Das Gespräch ist sehr strukturiert und lösungsorientiert, ohne institutionellen Schematismus, kundenresponsiv und prozessflexibel.

*FK: „Aber Sie sind volljährig. Sie müssen auch Verantwortung dann irgendwie tragen. (...) Wie haben Sie sich das denn vorgestellt? Es stockt hier ja gerade so.“*

*K: „Ja, weil ich hab jetzt erstmal gesagt, dass ich wieder Praktikum oder so was mache auch.“*

*FK: „Aber Praktikum ist eine Arbeitserprobung. Bei Ihnen geht es ja noch um Schritte, dass Sie einen Hauptschulabschluss brauchen, damit Sie eine Ausbildungsstelle kriegen.“*

*K: „Sozusagen, dass ich dieses Jahr sozusagen zu Ende mach', sozusagen ein Praktikum, danach Abendschule mache, und meinen Hauptschulabschluss nachhole. Kann man das machen oder nicht, mit Abendschule?“*

*FK: „Ja, das gibt es alles, aber das muss, aber das muss man halt auch irgendwie geordnet angehen. (...) Ich glaube, Sie machen, wenn ich ganz ehrlich sein darf, einen Eindruck, als wären Sie gerade nicht sehr geordnet und sortiert, als wäre alles ziemlich chaotisch.“*

*K: „Ja, ist es auch.“*

Eine vergleichende Betrachtung zeigt, dass sich die beiden SGB-II-Einrichtungen in Bezug auf die typischen Interaktionsprozesse der beobachteten Gespräche deutlich voneinander unterscheiden. Insgesamt sind dialogische, lösungs- und verständigungsorientierte Interaktionsprozesse häufiger bei U25-B – also dem zugelassenen kommunalen Träger – zu beobachten als bei U25-A.

Bei den in *U25-A* beobachteten Beratungsgesprächen mit Jugendlichen hat die möglichst schnelle Integration in Arbeit und rasche Beendigung des Hilfebezugs Priorität, ungeachtet der spezifischen Kundenbedingungen. Dabei spielt die Eingliederungsvereinbarung eine wichtige Rolle. Insgesamt sechs der neun beobachteten Beratungsverläufe sind so angelegt. Diese Ausrichtung des beraterischen Handelns zeigt sich auch an den Interaktionsprozessen. Von den drei eher kundenresponsiven Beratungsverläufen werden zwei von weiblichen Fachkräften durchgeführt.

Im Rahmen der sehr kleinen Stichprobe der U25-Beobachtung können diese Befunde nicht verallgemeinert werden (und auch keine Bewertung über die beiden Formen der Aufgabenwahrnehmung – zugelassener kommunaler Träger vs. ARGE – beinhalten). Auch ist zu berücksichtigen, dass acht der neun Beratungsverläufe in der ARGE allein auf zwei Fachkräfte entfallen. Schließlich kann der persönliche Beratungs- und Interaktionsstil einzelner Fachkräfte nicht vorschnell mit der geschäftspolitischen Ausrichtung der gesamten U25-Einrichtung gleichgesetzt werden. Überdies kann anhand der Gesprächsmitschnitte nicht hinreichend beurteilt werden, inwiefern ein und dieselbe Fachkraft bei den einzelnen Kunden unterschiedlich agiert und sich die Interaktionsprozesse somit auch in Abhängigkeit von den einzelnen Kunden unterscheiden. Die Fallzahlen sind auch zu klein, um mögliche Geschlechtseffekte oder Auswirkungen der Gesprächsanzahl pro Verlauf auf die Interaktionsprozesse analysieren zu können.<sup>46</sup>

Bei *U25-B* überwiegt eine eher kundenresponsive Interaktionsvariante. Lediglich drei Beratungsgespräche sind hier als „überwiegend formal strukturiert“ zu klassifizieren. Ein weiteres Beratungsgespräch, das sich lediglich über einen Termin erstreckte und zudem recht kurz war, ist nur bedingt verwertbar, es war jedoch ebenfalls eher formal strukturiert. Insgesamt fünf Beratungsgespräche waren hingegen überwiegend kundenresponsiv, wobei ein Beratungsgespräch auch stark vorstrukturierte Ablaufelemente enthält und somit eine Mischvariante darstellt.

Ein Geschlechtereffekt ist sowohl bei den Fachkräften als auch bei den Kunden nicht nachzuweisen, da bei U25-B alle Fachkräfte weiblich und sieben der neun Kunden ebenfalls weiblich sind. Bei den überwiegend vorstrukturierten Gesprächen handelt es sich eher um kürzere, bei den überwiegend kundenresponsiven eher um längere Beobachtungen.

46 Unter den als „überwiegend formal strukturiert“ zu klassifizierenden Beratungsgesprächen (6) umfassen zwei jeweils nur einen Termin, zwei jeweils zwei Termine und je ein Beratungsgespräch umfasst drei bzw. fünf Termine. Unter den als überwiegend „kundenresponsiv“ zu klassifizierenden Beratungsgesprächen (3) erstreckt sich je ein Gespräch auf zwei, drei und vier Termine.

## 6.4.2 Beratungsthemen im U25-Bereich

Unter thematischen Gesichtspunkten finden sich für die Stichprobe U25 im Großen und Ganzen dieselben Themenschwerpunkte wie im Erwachsenenbereich (siehe Abbildung 19). Themen, die bei den Erwachsenen keine so häufige Rolle spielen, bilden Bewerbungstraining und Bewerbungsunterlagen. Zudem findet sich im Bereich der fordernden Aktivierung neben den Eigenbemühungen noch das Thema der Rechtsfolgenbelehrung zu Sanktionen und Sperrzeiten, das bei den Erwachsenen nicht in der Liste der häufigsten Codes vertreten ist.

Abbildung 19: Häufigste Codings in Gesprächen Vermittlung und Integration U25



Welche Themenmuster sind nun im Zeitverlauf identifizierbar? Eine Antwort dazu liefern die Häufigkeiten der Codings (Abbildung 20). In der Erhebung U25 ist das Profiling analog zum Erwachsenenbereich der häufigste Themenblock bei den Erstgesprächen. Bei den Folgegesprächen ist dieser Themenblock um die Hälfte dieses Umfangs reduziert. Der dominierende Themenblock bei den Jugendlichen ab dem Zweitgespräch ist Fördern und Fordern. Stellensuche ist als Thema ab dem Zweitgespräch mit einem Viertel in etwa so stark wie das Profiling-Thema.

Abbildung 20: Themenblöcke in Integrationsgesprächen U25 als Anteil an allen Codings in Prozent

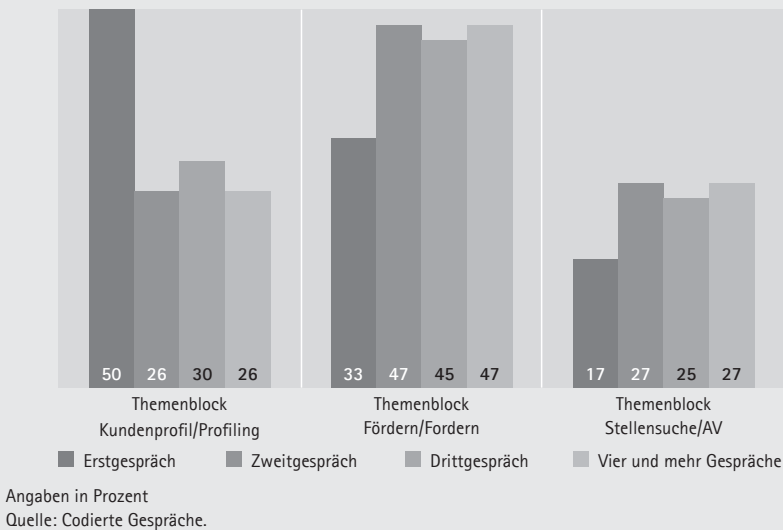
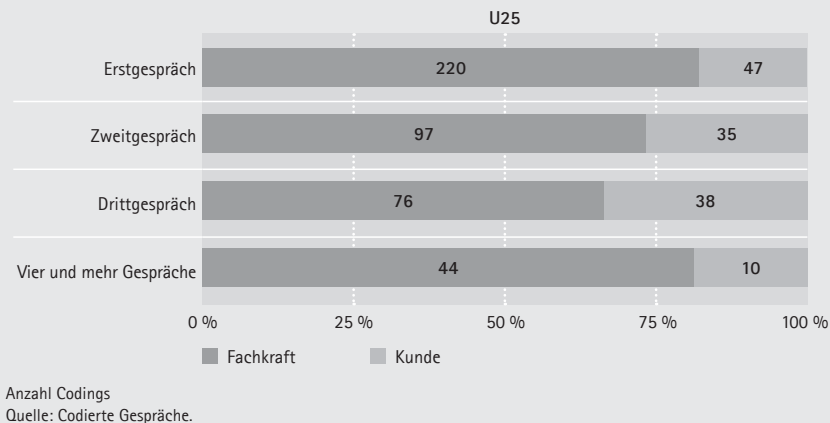


Abbildung 21: Erste Thematisierungen durch Fachkraft oder Kunde (Codingshäufigkeiten U25)



Die Fachkräfte dominieren auch bei der Gruppe U25 die Themensetzungen aller Gespräche (Abbildung 21). Bei den Erstgesprächen beträgt der Fachkräfteanteil an den Thematisierungen vier Fünftel. Bei U25 steigt der relative Anteil der Fachkraftthematisierungen ab dem Viertgespräch im Vergleich zu den Zweit- und Drittgespräch nochmals auf den Wert der Erstgespräche an.

## 6.5 Prozess der Zielfindung im Zeitverlauf

Gegenstand der folgenden Betrachtungen ist die Frage, wie der Prozess der Zielfindung über mehrere Beobachtungszeitpunkte hinweg verläuft, wie Ziele für die jugendlichen Kundinnen und Kunden festgelegt werden, welche Bedeutung Berufsfindungsprozessen zukommt und welche Rolle die Eingliederungsvereinbarung bei diesen Zielbestimmungsprozessen spielt. Dabei gehen wir davon aus, dass es besonders bei der Zielgruppe der Jugendlichen in der Regel nicht primär darum gehen sollte, sie auf eine möglichst rasche Beendigung des Hilfebezugs zu verweisen. Vielmehr sollten gerade Ziele für die Jugendlichen perspektivisch und längerfristig angelegt sein und müssten insbesondere auch die Frage der Qualifizierung umfassen.

Bei der Auswertung der beobachteten Beratungsgespräche wurden vornehmlich Fälle mit mindestens zwei Beobachtungszeitpunkten analysiert. Fälle mit lediglich einem Beobachtungszeitpunkt wurden gesondert betrachtet. Bei U25-A sind dies zwei (zwei männliche Kunden, die jeweils von einer männlichen bzw. einer weiblichen Fachkraft beraten wurden) und bei U25-B drei Fälle (ein männlicher und zwei weibliche Kunden). Bei insgesamt 13 Fällen (SGB-II-Einrichtung U25-A sieben Fälle; SGB-II-Einrichtung U25-B sechs Fälle) haben mindestens zwei Beobachtungen stattgefunden.

Die Analyse der Fallbeobachtungen zeigt, dass die Zielfindungs- und Zielanpassungsprozesse nicht einheitlich verlaufen. Dies gilt sowohl innerhalb einer SGB-II-Einrichtung U25 als auch zwischen den beiden SGB-II-Einrichtungen U25. Zusammenfassend lassen sich drei Varianten der Zielfindungsprozesse unterscheiden.

Zum einen gibt es eine Variante des Zielfindungsprozesses, bei der zwischen Kunde und Fachkraft weitgehend Einvernehmen über das Abgangsziel und den Weg dorthin besteht. Das Ziel kann dabei bereits von Anfang an feststehen oder aber im Verlauf des Beratungsprozesses erst entwickelt oder gegebenenfalls modifiziert werden. Das Ziel wie auch die einzelnen Umsetzungsschritte werden in einem dialogischen und unhierarchischen Gesprächsprozess festgelegt. Die Fachkraft kommt dabei weitgehend ohne Druck auf den Kunden aus. Insgesamt ist für diese Variante eine weitgehende Zielkongruenz charakteristisch.

Zum anderen gibt es eine Variante des Zielfindungsprozesses, bei der die Zielfindung sehr stark und einseitig durch die Fachkraft bestimmt ist. Es findet kein

dialogischer Gesprächsprozess statt, vielmehr hat sich der Kunde den Vorstellungen der Fachkraft mehr oder weniger unterzuordnen, eigene Vorstellungen des Kunden werden dabei eher ignoriert. Die Eingliederungsvereinbarung spielt bei dieser Variante eine wichtige Rolle als Druckmittel.

Schließlich gibt es eine dritte Variante, bei der keine Zielfindung stattfindet und auch keine Berufsfindungsprozesse festzustellen sind. Hier verläuft der Beratungsprozess in Bezug auf die Bestimmung von Zielen diffus, er beschränkt sich auf ein bloßes Profiling oder dient nur dem Informationsaustausch. Diese Variante ist bei drei von fünf Beratungsgesprächen zu beobachten, bei denen nur eine einzige Fallbeobachtung stattgefunden hat. Aber auch bei einem Fall mit drei beobachteten Gesprächen hat über den gesamten Beobachtungszeitraum hinweg kein wirklicher Zielfindungsprozess stattgefunden.

Bei fast allen Beratungsverläufen mit Zielfindung spielen Berufsfindungsprozesse thematisch eine wichtige Rolle. Allerdings gibt es auch hier Unterschiede, die mit der Art des Zielfindungsprozesses korrespondieren. Da, wo die Zielfindung als Aushandlungsprozess von Kunde und Fachkraft angelegt ist, spielt eine auf die Interessen des Kunden abgestimmte Berufsfindung und gegebenenfalls -entwicklung eine deutlich größere Rolle als bei der Variante, bei der die Fachkraft dominiert. Hier ist der Berufsfindungsprozess vor allem stark auf die Beendigung des Hilfebezugs fokussiert.

Die Fachkräfte der beiden Einrichtungen unterscheiden sich in Bezug auf die hier skizzierten Varianten der *Zielfindung* sehr deutlich. Bei U25-A wird von vornherein ein starker Fokus auf den Abgang aus der Hilfebedürftigkeit gelegt (Thematisierung gleich im Erstgespräch), ungeachtet der spezifischen Bedingungen und Interessen der Kundinnen und Kunden. Hier steht eine fordernde Aktivierung im Vordergrund, bei der die Eingliederungsvereinbarung eine wichtige Rolle als Druckmittel auf den Kunden spielt und wo es mitunter auch zu Konflikten zwischen Fachkraft und Kunde kommt. Bei U25-B findet sich dagegen häufiger jene Variante der einvernehmlichen Zielfindung und überwiegenden Zielkongruenz zwischen Fachkraft und Kunde.

Auch in Bezug auf die Bedeutung von *Berufsfindungsprozessen* unterscheiden sich die Orientierungen der Fachkräfte beider Einrichtungen sehr deutlich. Bei U25-A werden die Interessen des Kunden häufiger ignoriert und/oder einer schnellen Beendigung des Hilfebezugs untergeordnet, zum Teil spielt Berufsfindung auch gar keine Rolle. Dagegen finden bei U25-B die Berufsfindungsprozesse häufiger im Einvernehmen mit den Kunden statt, diese werden bei der Berufsfindung deutlich häufiger von der Fachkraft in Bezug auf die Realisierung ihrer eigenen Vorstellungen unterstützt.

In Bezug auf die Funktion der *Eingliederungsvereinbarung* gibt es ebenfalls markante Unterschiede zwischen beiden Einrichtungen. Während die Eingliederungsvereinbarung bei den beobachteten Fachkräften U25-A offenbar eine wichtige Rolle als Druckmittel spielt, ist diese Funktion bei U25-B so gut wie bedeutungslos. Die

Eingliederungsvereinbarung dient hier vor allem zur schriftlichen Gesprächszusammenfassung und als (symbolisches) Instrument der eher mitwirkungs- und verhandlungsorientierten Einbindung des Kunden. Fachkräfte beider Einrichtungen sehen zugleich die Eingliederungsvereinbarung als eine bloß formale Pflichterfüllung.

Tabelle 38: Qualitative Synopse: Eingliederungsvereinbarungen im Beratungsgeschehen nach Einrichtung

Rolle der Eingliederungsvereinbarung nach Einrichtung Mehrfachnennungen			
Eingliederungsvereinbarung	U25-A	U25-B	Insgesamt
	n = 9	n = 9	n = 18
Formale Pflichterfüllung	3	2	5
Gesprächszusammenfassung	2	4	6
Druckmittel	6	1	7
Aushandlungsprozess	–	3	3
Gesprächsstrukt. Arbeitshilfe	1	–	1
Keine EGv	–	1	1

Im Folgenden wird der Verlauf der Zielfindungsprozesse für die zwei Einrichtungen noch einmal etwas genauer differenziert.

Insgesamt gilt für die *SGB-II-Einrichtung U25-A*, dass die Ziele der Beratung überwiegend einseitig und zum Teil sehr schematisch von der Fachkraft festgelegt werden. Dies geschieht allerdings in unterschiedlicher Weise. Eine Variante ist, dass die Interessen des Kunden von vornherein ignoriert und die Ziele ausschließlich durch die Fachkraft festgelegt werden. Eine weitere Variante ist, dass die Kundenwünsche (z. B. weiterführender Schulabschluss oder eine Berufsausbildung) im Erstgespräch zunächst aufgegriffen, dann aber im weiteren Verlauf dem Interesse der Fachkraft an einer möglichst schnellen Beendigung des Hilfebezugs untergeordnet werden. Schließlich gibt es auch die Variante, dass von Anfang an eine Zieldivergenz besteht, die über den gesamten Beratungsverlauf hinweg nicht aufgelöst werden kann. Der Kunde versucht zwar, sich der Zielvorgabe durch die Fachkraft zu widersetzen, kann dies aber auf Dauer nicht durchhalten und wird am Ende der verschiedenen Beratungssequenzen dann gegen seinen Willen und unter Sanktionsandrohungen z. B. einer Maßnahme zugewiesen. Bei allen diesen Varianten spielen Berufsfindungsprozesse nur eine nebensächliche, zum Teil auch gar keine Rolle. Und wenn Berufsfindungsprozesse zunächst ein Thema sind, werden sie über die verschiedenen Beratungssequenzen hinweg zugunsten einer schnellen Beendigung des Hilfebezugs marginalisiert. Die Eingliederungsvereinbarung hat bei allen diesen Varianten mehr oder weniger die Funktion eines Druckmittels.

Dies gilt auch für die beiden Fälle, bei denen jeweils nur eine Beobachtung stattgefunden hat. In einem Fall erfolgte hier der Zielbestimmungsprozess aus-



schließlich durch die Fachkraft und weitgehend über den Kopf des Kunden hinweg; im anderen Fall fand überhaupt keine Zielbestimmung statt.

Nur bei zwei beobachteten Fällen kann bei U25-A von einer Zielkongruenz gesprochen werden. Kunde und Fachkraft sind sich einig im Ziel, die Fachkraft unterstützt u. a. den Berufsfindungsprozess des Kunden. Die Zielkongruenz bleibt bei diesen beiden Fallverläufen auch über die beobachteten Gespräche hinweg bestehen. Die Eingliederungsvereinbarung ist eher eine formale Pflichterfüllung und dient vor allem zur Dokumentation.

Verallgemeinernd ist die Eingliederungsvereinbarung immer dann überwiegend nur ein formaler Akt, wenn die Fachkraft dem Berufsfindungsprozess eine wichtige Rolle beimisst und den Kunden in seinen beruflichen (Ausbildungs-)Wünschen aktiv unterstützt. Die Eingliederungsvereinbarung hat immer dann überwiegend den Status eines Druckmittels, wenn Berufsfindungsprozesse oder berufliche Interessen einer schnellen Beendigung des Hilfebezugs untergeordnet oder ignoriert werden.

Bei *U25-B* ist die Zielbestimmung lediglich in einem Fall einseitig durch die Fachkraft dominiert. In diesem Fall ist der Zielfindungsprozess asymmetrisch, die Vorstellungen und Wünsche des Kunden werden nur bedingt mit einbezogen, die Zielbestimmung erfolgt recht direktiv. Der Abschluss der Eingliederungsvereinbarung erfolgt als formale Pflichterfüllung.

Bei den übrigen Beratungen findet die Zielfindung jedoch überwiegend als gemeinsamer, dialogischer Prozess von Fachkraft und Kunde statt. Das Profiling ist organisch in das Beratungsgespräch integriert und dient dazu, gemeinsam mit dem Kunden (weitergehende) Ziele abzustecken. Solche Prozesse der Zielfindung sind – im Rahmen der kleinen Stichprobe – typisch für die SGB-II-Einrichtung U25-B. Der Zielfindungsprozess ist dadurch charakterisiert, dass Vorschläge des Kunden und/oder der Fachkraft diskutiert, auf ihre Angemessenheit und ihre Realisierbarkeit hin überprüft und dann einvernehmlich entsprechende Ziele festgelegt werden. Dies gilt auch für den einen Fall, bei dem nur eine Beobachtung stattgefunden hat. Die Eingliederungsvereinbarung dient als schriftliche Zusammenfassung der besprochenen Schritte bzw. der symbolischen Einbindung des Kunden in einen Aushandlungsprozess.

Berufsfindungsprozesse spielen als Thema bei nahezu allen beobachteten Beratungsgesprächen in U25-B eine zentrale Rolle. Sie finden in der Regel dialogisch und an den jeweiligen Voraussetzungen der Kundin/des Kunden orientiert statt. Zum Teil versucht die Fachkraft, den Kunden auch für weiterführende berufliche Ziele zu gewinnen und/oder für eine Ausbildung zu motivieren.

Lediglich bei einem Fall findet keine Zielfindung statt, hier verlaufen die Gespräche vergleichsweise unverbindlich, ohne dass seitens der Fachkraft Ziele formuliert oder gar ein Umsetzungsplan entwickelt würde. Der Kunde hat zwar ein Ziel, doch die Fachkraft überlässt den Kunden mehr oder weniger sich selbst. Das

Thema Berufsfindung durchzieht den gesamten Beratungsverlauf, wobei sich der Fokus zunehmend von Ausbildung auf Vermittlung in Arbeit verschiebt. Die Eingliederungsvereinbarung wird hier als Druckmittel und zur Machtdemonstration eingesetzt.

Ähnlich ist dies bei einem Fall, bei dem nur ein Beratungsgespräch beobachtet wurde. Auch hier delegiert die Fachkraft die Zielorientierung an den Kunden und vermeidet es, eine Ziel- und Umsetzungsplanung durchzuführen, obwohl die Kundin eigene Vorstellungen äußert, die jedoch nicht weiter aufgegriffen werden. Das Thema Berufsfindung ist zwar zentral in diesem Beratungsgespräch, doch bleibt die Kundin hierbei weitgehend sich selbst überlassen. Die Zielplanung wird auf ein nächstes Beratungsgespräch verschoben. In einem weiteren Fall mit lediglich einer Beobachtung wird das Beratungsgespräch ohne Zielbestimmung als reines Profiling geführt, wobei der Kunde hier allerdings bereits eine Arbeitsstelle in Aussicht hat.

## **6.6 Mischung von Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf**

In diesem Abschnitt wird untersucht, wie sich Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf über mehrere Beobachtungszeitpunkte mischen und ob sich die Schwerpunkte der Aktivitäten der Fachkräfte im Zeitverlauf verschieben. Zusammenfassend sind zwar je nach Fall unterschiedliche Mischungsverhältnisse zu beobachten. Eine Verschiebung der Aktivitäten von der Vermittlung über den stärkeren Rückgriff auf Fördermaßnahmen bis hin zu einer stärker fordernden Aktivierung und Sanktionierung in Abhängigkeit von der Dauer des Beratungsprozesses und der Häufigkeit von Beratungsgesprächen ist aber nicht festzustellen. Auch lässt sich nicht beobachten, dass die Fachkräfte bei zunehmender Verbleibsdauer den jugendlichen Kunden im Bereich des SGB II eine mangelnde Mitwirkung unterstellen würden.

Bei nahezu allen Gesprächen stehen durchweg Vermittlungsaktivitäten im Vordergrund – also Aktivitäten der Fachkraft, die auf die Vermittlung des Kunden in Arbeit (sozialversicherungspflichtige Beschäftigung, Minijobs, Arbeitsgelegenheiten) oder Ausbildung gerichtet sind. Dieser Schwerpunkt zieht sich über alle Beratungsgespräche hinweg und ist unabhängig von der Häufigkeit der Beratungsgespräche bei den jeweiligen Einzelfällen zu beobachten.

Im Vergleich dazu spielen Förderaktivitäten – das sind Aktivitäten der Fachkraft, die auf die Vermittlung in Qualifizierungsmaßnahmen (Bewerbungstrainings, Schulabschlüsse etc.) oder die Kontaktaufnahme zu Beratungsinstitutionen, um Lebensprobleme zu lösen (Familienberatung, Schuldenberatung etc.) gerichtet sind – nur eine untergeordnete Rolle. Zum Teil mischen sich Vermittlungs- und Förderaktivitäten innerhalb eines Beratungsgesprächs, aber ohne feste zeitliche Abfolge.

Sanktionsaktivitäten spielen bei den meisten Beratungsgesprächen keine Rolle. Sofern das Thema Sanktionen ins Spiel kommt, dann vor allem in der Weise, dass Fachkräfte im Zusammenhang mit der Rechtsfolgenbelehrung erläutern, wann Sanktionen ausgesprochen werden und was ein Kunde tun muss, um diese zu vermeiden. Dies kann bei einzelnen Gesprächen allerdings einen vergleichsweise großen Raum einnehmen. In einigen Fällen ist auch die Androhung von Sanktionen zu beobachten, wenn ein Kunde z. B. nicht einsehen will, warum er die Eingliederungsvereinbarung unterschreiben soll oder wenn er einer Vermittlungs- bzw. Förderaktivität der Fachkraft nicht folgen möchte. In zwei Fällen wurde eine Anhörung verschickt, in einem Fall wurde auch eine Leistungskürzung für fünf Tage wegen Ortsabwesenheit ausgesprochen.

Wie sich Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten mischen und wie sie gewichtet sind, hängt vom Einzelfall ab. Insgesamt lässt sich hierzu keine generelle Aussage treffen. Vereinzelt erfolgt eine Verstärkung der fordernden Aktivitäten im Zeitverlauf, doch hängt dies stark vom einzelnen Kunden und dessen Mitwirkung ab. Bei den fünf Fällen, bei denen nur eine einzige Fallbeobachtung stattgefunden hat, sind – von einer Förderung abgesehen – überhaupt keine entsprechenden Aktivitäten festzustellen.

Während sich die Aktivitäten bei beiden Einrichtungen in Bezug auf die Vermittlungs- und Förderaktivitäten nicht unterscheiden, spielen Sanktionen bei U25-A eine deutlich größere Rolle als bei U25-B. Hier sind lediglich bei zwei Fällen in drei Gesprächen dezente Hinweise auf mögliche Sanktionen festzustellen. Sanktionen spielen bei insgesamt vier Fällen eine Rolle, darunter in einem Fall als dezenter Hinweis und in einem weiteren Fall als Drohung. In zwei Fällen wurden jedoch auch Anhörungen ausgesprochen und bei einem dieser Fälle auch die Leistung gekürzt.

## 6.7 Einzelfallanalysen U25

Im Folgenden werden aus beiden Einrichtungen je zwei der insgesamt 18 beobachteten Einzelfälle genauer rekonstruiert. Ausgewählt wurde pro Einrichtung jeweils ein Fall, der in Bezug auf die Dimensionen ziel- bzw. lösungsorientiert, kooperationsfördernd, verständigungsorientiert und konfliktfrei am besten bewertet wurde und bei dem die Beratungsgespräche als gelungen anzusehen sind. Zudem wurde pro Einrichtung jeweils ein Fall ausgewählt, der bei diesen Bewertungsdimensionen die schlechteste Bewertung erfahren hat und bei dem die Beratungsgespräche als eher misslungen anzusehen sind. Bei allen vier Fällen haben die jugendlichen Kunden einen Migrationshintergrund, bei allen vier Fällen werden die Beratungsgespräche von weiblichen Fachkräften durchgeführt.

## 6.7.1 Fall U25-1

## Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

## Die Fallkonstellation

Der Kunde hat in einigen Monaten einen Ausbildungsplatz als Einzelhandelskaufmann bei seinem Onkel in Aussicht. Die Fachkraft schlägt zur Zeitüberbrückung die Annahme eines Minijobs im Einzelhandel, eine Qualifizierung im kaufmännischen Bereich oder ein Praktikum sowie die Inanspruchnahme des Jugendbüros zur Unterstützung bei Bewerbungen vor. In Übereinstimmung mit dem Kunden verfolgt die Fachkraft als oberstes Ziel die Aufnahme einer Ausbildung, bis dahin soll die Zeit mit einer Teilzeitbeschäftigung oder einem Minijob überbrückt werden. Bis zum Abschluss des Beobachtungszeitraums steht noch nicht fest, ob es mit dem in Aussicht stehenden Ausbildungsplatz tatsächlich klappen wird.

Tabelle 39: Einzelfall U25-1 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 18 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Bestandskunde
Profillage nach Erstbeobachtung	IG – Stabilisierungsbedarf
Schulabschluss	Mittlere Reife
Ausbildung	keine
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Schüler
personenbezogene Besonderheiten	Migrationshintergrund, gute Deutschkenntnisse
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	März bis Juli 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	3
Anzahl beobachtete Gespräche	4 (eine Beobachtung Berufsberatung)
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\emptyset$	38 (inkl. Gespräch in Berufsberatung)
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	Überraschenderweise zeigt sich der Kunde unzufrieden: Die Fachkraft habe zwar wichtige Dinge angesprochen, ihn aber bevormundend behandelt; er habe seine Vorstellungen nicht einbringen können, sei in seiner Lebenssituation nicht ernst genommen worden, man habe ihm nicht geholfen, eine Perspektive zu entwickeln.
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Zu Beginn des Beobachtungszeitraums ist der junge Mann, der die Schule 2008 beendet hat, Bestandskunde in der Zuständigkeit der ARGE. Beim *Erstgespräch* teilt der Kunde nach einer kurzen Gesprächssequenz zum Nachweis der Beendigung des Bafög-Anspruchs mit, dass er einen Ausbildungsplatz als Einzelhandelskaufmann bei seinem Onkel in Aussicht habe. Die Fachkraft bittet den Kunden um eine schriftliche Bestätigung des Ausbildungsplatzes bzw. um den Ausbildungsvertrag, damit das Ausbildungsverhältnis bei der Kammer eingetragen werden kann. Zur Klärung von Ausbildungsmodalitäten mit dem Onkel stimmt die Fachkraft einer zweiwöchigen Ortsabwesenheit ohne Bedenken zu, verlangt aber eine Ausbildungsbestätigung. Da es bis zum Ausbildungsbeginn noch einige Monate dauert, fragt die Fachkraft, wie der Kunde die Zeit bis dahin sinnvoll überbrücken möchte. Sie erläutert verschiedene Möglichkeiten, wobei sie den Kunden dialogisch in die Erörterung dieser Möglichkeiten einbezieht. Auch telefoniert die Fachkraft während der Fallbeobachtung mit einer Institution, die Qualifizierungen im kaufmännischen Bereich anbietet. Schließlich verfasst die Fachkraft eine Eingliederungsvereinbarung, deren Inhalt sie inklusive der Rechtsfolgenbelehrungen während der Erstellung mit dem Kunden bespricht und erläutert.

Im *zweiten Beratungsgespräch* deuten sich erste Schwierigkeiten in Bezug auf den Beginn der Ausbildung an. Es wird vereinbart, dass der Kunde zunächst ein relativ langes Praktikum bei seinem Onkel machen und während dieser Zeit auch dort wohnen soll. Ansonsten geht es nur um Formelles.

Im *dritten Beratungsgespräch* möchte die Fachkraft den aktuellen Sachstand erfahren. Der Kunde berichtet zunächst vom Praktikum, dann aber von Schwierigkeiten in Bezug auf den Ausbildungsplatz. Der Onkel beabsichtige nämlich, ein neues Geschäft zu kaufen; erst wenn dies geschehen sei, stehe der Ausbildungsplatz zur Verfügung. Eine weitere Einschränkung ist, dass sich das neue Geschäft vor Einrichtung eines Ausbildungsplatzes erst finanziell tragen müsse. Der Kunde wird also von seinem Onkel zunächst weiter getröstet. Die Fachkraft erörtert mit ihm, ob er sich auf Arbeit- oder Ausbildungsstellen bewerben möchte. Da der Kunde sich lieber auf Ausbildungsstellen bewerben will, kündigt die Fachkraft an, die Berufsberatung einzuschalten. Sie erläutert dem Kunden ausführlich, was die Berufsberatung tun wird und inwiefern dies dem Kunden nützen werde. Außerdem bringt sie eine berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme (BvB) ins Gespräch.

Das *vierte beobachtete Beratungsgespräch* findet in der Berufsberatung zwei Wochen später und entsprechend mit einer anderen Fachkraft statt. Weiterhin hat der Kunde keine feste Einstellungszusage. Die Berufsberaterin lässt sich das Abgangszugnis zeigen und versichert dem Kunden, dass sie, nicht zuletzt wegen seiner guten

Noten, eine Ausbildungsstelle für ihn finden werde. Nach einem kurzen Profiling und einer Abklärung der Ausbildungs- bzw. Berufswünsche des Kunden erstellt die Berufsberaterin eine neue Eingliederungsvereinbarung, in die sie das Abgangsziel des Kunden – Ausbildung zum Verkäufer im Einzelhandel – aufnimmt und sich verpflichtet, dem Kunden Vermittlungsvorschläge für Ausbildungsplätze zuzusenden.

### **Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums**

Der erneute Anlauf, einen Ausbildungsplatz an anderer Stelle zu finden, startet Ende Juli und damit zu einem Zeitpunkt, zu dem die Chancen auf eine Zusage noch im laufenden Jahr gering sind. Im Interview äußert der Kunde, er sei noch immer arbeitslos bzw. ohne Ausbildungsplatz.

### **Vertiefende Prozessanalyse**

#### **Interaktionsprozesse**

Der Gesprächsverlauf ist durchgehend dialogisch, die Fachkraft kommuniziert mit dem Kunden unhierarchisch und mit persönlichem Interesse, ohne jedoch ihre professionelle Distanz zu verlieren. Sie bindet den Kunden durch Nachfragen und Vorschläge ein und motiviert ihn so zu aktiver Mitarbeit.

#### **Zielfindungsprozesse**

Der Fallverlauf ist vom Ziel (Aufnahme einer Ausbildung) her bestimmt, ohne dass das Ziel jedoch während des Beobachtungszeitraums realisiert werden kann. Die erste Fachkraft macht sich das vom Kunden anvisierte Ziel zu eigen und unterstützt den Kunden bei der Verfolgung dieses Ziels (Zielkongruenz). Da der raschen Realisierung dieses Ziels externe Faktoren entgegenstehen, schlägt die Fachkraft dem Kunden sinnvolle Zwischenalternativen vor, ohne das Ursprungsziel aufzugeben. Die verschiedenen Beratungssequenzen dienen der Kontrolle der Umsetzung und der Überlegung bzw. Planung von sinnvollen Alternativen für die Überbrückungszeit. Für die Fachkraft hat die Aufnahme einer Ausbildung über den gesamten Beratungsprozess hinweg Priorität.

### **Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf**

Den roten Faden des Beratungsgesprächs bilden Aktivitäten der Fachkraft zur sinnvollen Überbrückung der Zeit bis zur Aufnahme der in Aussicht stehenden

Ausbildung. Förderungs- und Vermittlungsaktivitäten ziehen sich durch alle vier beobachteten Gespräche, Sanktionsaktivitäten spielen überhaupt keine Rolle. Die Eingliederungsvereinbarung ist formale Pflichterfüllung und notwendiger Gesprächsbaustein, sie dient zudem der Dokumentation des Beratungsgesprächs.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Die Aktivitäten der ersten Fachkraft erfolgen wenig standardisiert, sie sind vollständig am Einzelfall ausgerichtet. Der Beratungsprozess ist auf die Unterstützung des Kunden bei der Realisierung seines Ziels – Aufnahme einer Ausbildung als Einzelhandelskaufmann – angelegt. Alternativlösungen für die Überbrückungszeit werden sehr flexibel und kundenorientiert gesucht. Die vorgeschlagenen Angebote werden im Hinblick darauf ausgewählt, dass sie in einem sinnvollen Zusammenhang mit dem anvisierten Ziel stehen. Hierzu gehören Qualifizierungsangebote im kaufmännischen Bereich, Einschaltung des Jugendbüros zur Unterstützung bei Bewerbungen, Teilzeitarbeit oder ein Minijob im Einzelhandel, ein längeres Praktikum am späteren Ausbildungsort, die Einschaltung der Berufsberatung. Auch nachdem sich abzeichnet, dass der in Aussicht stehende Ausbildungsplatz möglicherweise gar nicht eingerichtet werden wird, hält die Fachkraft am Ziel der Ausbildung fest. Dazu bemüht sie sich um passende Vermittlungsvorschläge. Die Eingliederungsvereinbarung und die Rechtsfolgenbelehrung nehmen einen vergleichsweise breiten Raum ein, sie werden dem Kunden aber ohne direktiven Unterton verständlich erläutert und begründet.

### Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Die Eingliederungsvereinbarung ist knapp und übersichtlich gehalten und spiegelt somit die strukturierte Gestaltung des Beratungsverlaufs durch die Fachkraft wider. Aus den VerBIS-Eintragungen geht hervor, dass der Kunde im Herbst rückwirkend aus dem Leistungsbezug herausgenommen und sodann auch aus der Berufsberatung abgemeldet wird. Gegen Ende des Jahres meldet er erneut Anspruch auf Leistung an.

### Fazit

Dieser Fall ist durch eine hohe Zielkongruenz des Kunden und der Fachkraft von der ersten bis zur letzten (vierten) Beobachtung charakterisiert. Das Kernthema der Aufnahme einer Ausbildung bleibt bis zuletzt im Fokus. Aktivierungsdruck wird nicht ausgeübt, das Handeln der Fachkraft ist ausschließlich lösungsorientiert und

auf Kooperation mit dem Kunden ausgerichtet. Die Interaktionsprozesse sind dialogisch. Innerhalb des vorgegebenen institutionellen Rahmens bewegt sich die Fachkraft äußerst flexibel und kundenresponsiv. Vor dem Hintergrund des aus unserer Sicht gut geführten Beratungsprozesses scheint die negative Kundenbewertung in der telefonischen Nachbefragung paradox. Möglicherweise gibt der junge Kunde der ARGE damit eine Mitschuld am Scheitern der Ausbildung, möglicherweise wirkt sich auch die dokumentierte Negativhaltung der (bei verschiedenen Beratungsterminen anwesenden) Mutter gegenüber der ARGE als familiärer Einfluss auf das Kundenurteil aus.



## 6.7.2 Fall U25–2

### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und –verlauf

#### Die Fallkonstellation

Die in Deutschland geborene und aufgewachsene, gerade volljährig gewordene junge Frau mit türkischer Staatsangehörigkeit und unbefristetem Aufenthaltsstatus möchte eigentlich in Deutschland mit ihrem Mann leben, entscheidet sich aber dafür, zunächst zu ihrem Mann in die Türkei zu ziehen. Ihr Mann leistet derzeit seinen Armeedienst in der Türkei ab. Sie überlegt, dort vielleicht eine Ausbildung zur Kindergärtnerin zu machen. In Deutschland will sie keine Ausbildung mehr beginnen, sondern die Zeit bis zum Umzug in die Türkei mit einer Arbeitstätigkeit überbrücken. Die Fachkraft schlägt ihr Arbeitsgelegenheiten und Praktika mit Bezug zu ihrer beruflichen Wunschvorstellung (Kinderpflege, Kindergarten) vor. Zum Ende des Beobachtungszeitraums steht die Abreise in die Türkei kurz bevor und die Fachkraft verzichtet darauf, der Kundin noch weitere Angebote zu machen.

Tabelle 40: Einzelfall U25–2 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 18 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	n.v.
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	bei zKt nicht klassifiziert
Schulabschluss	(qualifizierender) Hauptschulabschluss
Ausbildung	keine
zuletzt ausgeübter Beruf	Kinderpflegerin (abgebrochen)
personenbezogene Besonderheiten	Türkin, stark in traditionellen Rollenbildern verhaftet
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	Januar bis September 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	5
Anzahl beobachtete Gespräche	5
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	62
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	nicht erhoben
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Die Kundin war früher schon einmal im Leistungsbezug, wurde dabei aber von einer anderen Fachkraft betreut. Nach ihrer Rückkehr aus der Türkei wurde der Leistungsbezug wieder aufgenommen. Deswegen ist nun das Jugendfallmanagement wieder für sie zuständig.

Im *Erstgespräch* klärt die Fachkraft neben dem Aufenthaltsstatus zunächst berufliche Qualifikationen und Ziele. Die Kundin wäre eigentlich an einer Ausbildung interessiert, kann sich das aber derzeit nicht vorstellen, weil „das geht jetzt nach der Heirat nicht“. Die Fachkraft argumentiert, wie wichtig es wäre, jetzt und nicht erst später eine Ausbildung zu beginnen, zumal dies angesichts ihres Schulabschlusses ohne weiteres möglich sei. Die Kundin begründet ihre derzeitige Ablehnung mit dem Wehrdienst ihres Mannes und damit, dass sie jetzt als verheiratete Frau nicht plötzlich selbst über sich entscheiden könne; eine Ausbildung sei vielleicht in ein oder zwei Jahren denkbar. Die Kundin berichtet dann von ihren bisherigen Bewerbungen und Vorstellungsgesprächen. Die Fachkraft bietet der Kundin ein Bewerbungstraining an, weist sie auf ihre Verpflichtung zur aktiven Mitwirkung hin einschließlich der Pflicht, sogenannte Aktivierungsangebote (Ein-Euro-Jobs etc.) anzunehmen und vereinbart mit der Kundin fünf bis zehn Bewerbungen pro Monat. Die Fachkraft hält dies in der Eingliederungsvereinbarung fest. Das Gespräch endet mit einem längeren Dialog über leistungsrechtliche Fragen.

Aufhänger für das *zweite Gespräch* ist das wegen eines Unfalls der Kundin gerade wieder aufgelöste Arbeitsverhältnis. Die Fachkraft leitet ein Bewerbungstraining ein, da trotz der recht guten Arbeitsmarktchancen der Kundin die Bewerbungsunterlagen verbesserungswürdig seien. Im Mittelpunkt des Beratungsgesprächs stehen aber leistungsrechtliche Fragen (Urlaubs-/Zuverdienstregeln). Außerdem nimmt die Fachkraft einen Suchlauf für verschiedene Helferstellen vor.

Das *dritte Gespräch* beginnt mit einer leichten Verstimmung der Fachkraft, da die Kundin etwas zu spät kommt und außerdem ihre aktualisierten Bewerbungsunterlagen nicht dabei hat. Die Kundin informiert im Gegenzug darüber, dass sie vermutlich eine Arbeitsstelle gefunden habe. Die Fachkraft möchte die Kundin in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung vermitteln, nicht in einen 400-Euro-Job. Sie erklärt der Kundin die Gründe hierfür und bittet zu klären, welchen Status die in Aussicht stehende Arbeitsstelle hat. Im Mittelpunkt des Beratungsgesprächs stehen aber die künftigen Pläne der Kundin. Die Kundin teilt auf Nachfragen der Fachkraft mit, dass sie vorhabe, zum Ende des Jahres für einige Zeit lang in die Türkei zu ihrem Mann umzuziehen, um dort dann etwas mit Kindern zu machen. Das Gespräch dreht sich dann über Ausbildung in der Türkei,

wobei die Pläne der Kundin etwas vage erscheinen. Die Fachkraft will daher mit der Kundin planen, wie sie für ihre verbleibende Zeit in Deutschland noch möglichst schnell in Arbeit kommen kann. Nach einer längeren Gesprächspassage über das Privatleben der Kundin im Familienkontext – die Fachkraft hat es der Kundin freigestellt, darüber zu sprechen –, das offensichtlich recht stressig ist, geht es dann darum, wie die Kundin die noch verbleibende Zeit sinnvoll gestalten kann. Die Fachkraft schlägt dazu Arbeitsgelegenheiten im sozialen Bereich (Kindergarten) vor. Die Möglichkeiten hierzu werden ausführlich erörtert und in der Eingliederungsvereinbarung als Ziel festgehalten.

Das *vierte Gespräch* dreht sich zunächst nochmals um Zuverdienstregeln. Im Anschluss geht es um eine sinnvolle Überbrückung der Zeit bis zum Umzug der Kundin in die Türkei. Aus Sicht der Fachkraft lohnt es sich nicht mehr, sich auf Stellen zu bewerben, stattdessen favorisiert sie, dass die Kundin im Hinblick auf ihre beruflichen Pläne in der Türkei noch möglichst viel Praxiserfahrung sammelt. Deshalb schlägt sie der Kundin ein Praktikum im Kindergarten vor. In einer Eingliederungsvereinbarung wird festgehalten, dass die Kundin eine Kurzbewerbung auf eine bestimmte Praktikumsstelle einreicht und sich für die verbleibende Zeit in Deutschland um weitere Kurzpraktika kümmert.

Zu Beginn des *fünften Gesprächs* informiert die Kundin, dass es mit dem in Aussicht stehenden 400-Euro-Job nun doch geklappt hat. Aus leistungsrechtlichen Gründen besteht die Fachkraft darauf, dass der Vertrag noch nachgereicht wird. Die Fachkraft hält es angesichts der nur noch kurzen verbleibenden Zeit nicht für möglich, dass die Kundin noch ein Praktikum im Kindergarten macht. Ansonsten dreht sich das Gespräch eher um persönliche Dinge, es geht um den Wohnort der Kundin in der Türkei, um ihre Familie und um ihren Mann. Der Fall wird mit guten Wünschen der Fachkraft für die Kundin abgeschlossen.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Über den weiteren Fallverlauf liegen keine Informationen vor, da die vorhandenen Unterlagen mit dem letzten Gespräch enden.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Interaktion zwischen Fachkraft und Kundin verläuft beiderseits über den gesamten Beobachtungszeitraum hinweg dialogisch. Die Fachkraft ist daran interessiert, die Motive der Kundin für ihre Entscheidung gegen eine Ausbildung kennen

zu lernen, nimmt diese ernst und versucht gleichzeitig, die Kundin dennoch dazu zu motivieren, sich weiter zu qualifizieren und auch eine Ausbildung in ihre Überlegungen mit einzubeziehen. Dazu argumentiert sie ausführlich, ohne in irgendeiner Weise direktiv zu sein. Die Fachkraft geht auf die persönliche Situation der Kundin ein und führt das Gespräch über die beruflichen Perspektiven der Kundin immer auch vor diesem Hintergrund. Sie verfolgt von Anfang an einen Plan, den sie völlig transparent macht. Die Gespräche sind sehr strukturiert, das Profiling ist („organisch“) in das Beratungsgespräch integriert und dient dazu, mit der Kundin gemeinsam mögliche weiterführende Ziele abzustecken. Der Beratungsverlauf ist dadurch gekennzeichnet, dass die konstruktive Mitwirkung der Kundin durch die Fachkraft befördert wird.

### **Zielfindungsprozesse**

Die Zielfindung nimmt ihren Ausgang bei der Entscheidung der Kundin gegen eine Ausbildung, was von der Fachkraft akzeptiert wird, dennoch versucht sie, die Kundin für eine Ausbildung zu motivieren. Der Berufsfindungsprozess durchzieht das gesamte Beratungsgespräch als roter Faden, das Profiling unterstützt die Abstimmung weiterführender Ziele. Das Ziel ist in diesem Beratungsprozess allerdings durch die Umzugs- und Ausbildungspläne der Kundin für die Türkei vordefiniert. Für die Fachkraft kommt es darauf an, die bis dahin zur Verfügung stehende Zeit sinnvoll zu überbrücken. Hierzu bemüht sie sich, die Kundin in Übereinstimmung mit deren beruflichen Wünschen in Angebote zu vermitteln, die für ihre späteren beruflichen Pläne in der Türkei nützlich und sinnvoll sind.

### **Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf**

Die Fachkraft versucht, die Kundin durch eine gezielte und argumentativ durchdachte Beratung in ihrem Berufsfindungsprozess zu unterstützen (zu fördern). Ihre Aktivitäten zur Vermittlung der Kundin in Angebote, die auf die zukünftige Perspektive der Kundin abgestimmt sind, dienen dazu, die verbleibende Zeit sinnvoll zu nutzen. Sanktionsaktivitäten spielen im beobachteten Zeitraum überhaupt keine Rolle.

### **Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung**

Das Handeln der Fachkraft ist auf den Einzelfall bezogen, es ist thematisch auf die konkrete Situation der Kundin abgestimmt und responsiv. Sowohl die Eingliederungsvereinbarung, die als Zusammenfassung der wechselseitigen Vereinbarungen fungiert, als auch das Profiling, das einem gewissen standardisierten Raster folgt,

sind sinnvoll in die Beratungsgespräche integriert und immer auf den konkreten Einzelfall bezogen.

### Die Darstellung in den Akten im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Hier fällt ins Auge, dass die Einträge zu den jeweiligen Terminen teils sehr umfangreich sind. Die Fachkraft schildert ausführlich den Verlauf der Gespräche, ihre Einschätzung zu verschiedenen Punkten und wie verblieben wurde. Auch die im Zeitraum geschlossenen Eingliederungsvereinbarungen enthalten die Eigenbemühungen in sehr kleinteilig dokumentierter Form.

### Fazit

Bei diesem Fall handelt es sich um einen nicht hierarchischen Beratungsverlauf. Die Fachkraft geht auf die Verhältnisse der Kundin ein, ihr Handeln ist einzelfallbezogen, thematisch auf die konkrete Situation der Kundin abgestimmt und responsiv. Vollständige Zielkongruenz ist insofern nicht gegeben, als die Kundin sich nicht traut – zumindest während ihrer noch verbleibenden Zeit in Deutschland – eine Ausbildung zu beginnen, was die Fachkraft jedoch für sinnvoll hielt. Daher bleibt das Thema „Ausbildung“ bis zuletzt im Zentrum, ohne dass die Fachkraft jedoch Druck ausüben würde. Ihre Vermittlungs- und sonstigen Aktivitäten sind darauf ausgerichtet, Ausbildung als nächstes berufliches Ziel bei der Kundin wach zu halten. Aktivierungsdruck wird nicht ausgeübt, das Handeln der Fachkraft ist ausschließlich lösungsorientiert und auf Aushandlung mit der Kundin ausgerichtet. Die Interaktionsprozesse sind dialogisch. Die Fachkraft agiert flexibel und kundenresponsiv.

### 6.7.3 Fall U25-3

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Der Kunde, in Syrien geboren, aber mit deutscher Staatsangehörigkeit, hat schon viele Praktika, Maßnahmen und Jobs hinter sich und möchte gerne im Kfz-Bereich eine Ausbildung machen. Die Fachkraft ist hingegen stark darauf orientiert, den Kunden möglichst schnell in Beschäftigung in Form von AGH oder Praktikum zu vermitteln. Der Kunde wäre aber allenfalls mit einer regulären Arbeitsstelle zufrieden. Der Beratungsprozess ist von Anfang an konflikthaft, da sich der Kunde in seinem Wunsch nach einer Ausbildung nicht ernst genommen und nicht richtig unterstützt fühlt und die Fachkraft (unter Hinweis auf Sanktionen) auf die Grundpflichten des Kunden pocht, alles dafür zu tun, um in Arbeit zu kommen. Der gesamte Beratungsprozess ist durch Zieldivergenz und Missverständnisse zwischen den Gesprächspartnern, aber auch durch einen belehrenden Grundton der Fachkraft gekennzeichnet. Am Ende des Beobachtungszeitraums wird der Kunde gegen seinen Willen einer Maßnahme zugewiesen.

Tabelle 41: Einzelfall U25-3 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	m, 23 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Zugangskunde (Wechsel aus anderer ARGE)
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	IG_EP – Stabilisierungsbedarf Entwicklungsprofil
Schulabschluss	(qualifizierender) Hauptschulabschluss
Ausbildung	keine
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	arbeitsmarktpolitische Maßnahme U25: Lagerarbeit und Stellensuche
personenbezogene Besonderheiten	Migrationshintergrund; unrealistische Vorstellungen über seine beruflichen Möglichkeiten, ungeduldig und impulsiv
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	April bis Dezember 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	5
Anzahl beobachtete Gespräche	5
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, $\bar{o}$	79
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	nicht erhoben
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, VerBIS-Vermerke, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Der Kunde ist nach gerade erfolgtem Umzug in die Zuständigkeit der SGB-II-Einrichtung gewechselt. Er bezieht noch keine Leistung und kommt aufgrund einer Aufforderung der Leistungsabteilung in das Erstgespräch, weil er nunmehr zur Bedarfsgemeinschaft seiner Eltern gehört. Das *Erstgespräch* beginnt mit einem Profiling, die Fachkraft erkundigt sich sodann nach den beruflichen Zielen und den Bewerbungsunterlagen des Kunden. Sie will den Kunden gleich in ein Praktikum vermitteln, obwohl dieser lieber eine Ausbildung beginnen würde. Die Fachkraft geht darauf nur am Rande ein und weist den Kunden vor allem auf seine Verpflichtung hin, alles in seinen Kräften Stehende zu unternehmen, um eine Anstellung zu bekommen. Über den Kopf des Kunden hinweg trifft die Fachkraft Vereinbarungen bezüglich eines Praktikums, worüber sich der Kunde nicht begeistert zeigt. Der beim Gespräch anwesende Vater des Kunden beschwert sich lautstark darüber, dass sein Sohn seit Jahren keinen Ausbildungsplatz bekomme und immer wieder vertröstet werde; trotz seiner guten praktischen Fähigkeiten würden immer nur die schwachen schulischen Leistungen gesehen. Seine äußerst lautstark vorgebrachte Kritik über Arbeitsvermittlung und Leihfirmen unterbricht die Fachkraft mit der Bemerkung, sie könne auch nichts am Arbeitsmarkt ändern. Sie formuliert eine Eingliederungsvereinbarung und weist deutlich auf die Verpflichtung des Kunden hin, jede zumutbare Arbeit anzunehmen und auf mögliche Sanktionen bei Zuwiderhandeln. Gleichzeitig empfiehlt sie dem Kunden, zur Berufsberatung zu gehen. Mit einer Kontroverse über die Eingliederungsvereinbarung, bei der es für den Kunden darum geht, ob er sie unterschreiben soll und muss („Habe ich eine andere Wahl?“) endet das erste Gespräch.

Das *zweite Gespräch* beginnt mit der Nachbesprechung des Praktikums und einer Frage des Kunden zu einer gegebenenfalls möglichen Einstiegsqualifizierung. Die Fachkraft weist wieder auf die Berufsberatung sowie auf die Verpflichtung des Kunden hin, solange wie möglich selbst nach einem Ausbildungsplatz zu suchen; erst dann könne er überhaupt eine Einstiegsqualifizierung ins Auge fassen. Auch hier wirft die Fachkraft dem Kunden indirekt vor, sich nicht genügend zu bemühen. Der Kunde ist verwundert über die – seiner Ansicht nach – umständliche Organisation bei U25-A; bei der SGB-II-Einrichtung, die früher für ihn zuständig war, sei dies alles viel einfacher gewesen. Im weiteren Gesprächsverlauf beschwert sich der Kunde auch über die schlechte Betreuung durch die Jobbörse.

Den Auftakt des *dritten Gesprächs* bildet die Fachkraftmitteilung, dass es keine Zusage für Einstiegsqualifizierung gebe und darum verstärkt nach Arbeit gesucht werden müsse. Der erneut von seinem Vater begleitete Kunde will jedoch unbedingt eine Ausbildung aufnehmen. Beinahe verzweifelt bringt der Vater verschie-

dene Ausbildungsberufe ins Spiel, die für seinen Sohn infrage kommen könnten. Die Fachkraft bezweifelt jedoch, dass der Kunde wirklich aktiv nach einer Ausbildung sucht, da er wegen „mangelnder Zusammenarbeit“ von der Berufsberatung wieder abgemeldet worden sei. Der Kunde weist Vorwürfe der Berufsberatung zu Fehlverhalten entschieden zurück. Er möchte unbedingt eine Ausbildung absolvieren, die etwas mit Autos zu tun hat oder wenigstens einen Job in diesem Bereich vermittelt bekommen. Die Fachkraft betont jedoch immer wieder, für Ausbildung sei die Berufsberatung zuständig und die sei ja jetzt wegen des Verhaltens des Kunden ausgestiegen. Deshalb konzentriert sich die Fachkraft im Weiteren auf Vermittlungsvorschläge für ungelernte Tätigkeiten im Helferbereich, speziell bei Zeitarbeitsfirmen. Im weiteren Gespräch werden vor allem Meinungsverschiedenheiten zum Thema Bewerbungs- und Fahrtkosten ausgetragen. Zum Ende des Gesprächs weist die Fachkraft den Kunden noch einmal sehr deutlich auf seine Grundpflichten und die Sanktionsmöglichkeiten hin. Außerdem empfiehlt sie dem Kunden, noch einmal Kontakt mit der Berufsberatung aufzunehmen.

Im relativ kurzen *vierten Gespräch*, an dem der Kunde allein teilnimmt, fasst die Fachkraft zunächst den aktuellen Stand zusammen. Unter anderem sei eine drastische Ankurbelung der Stellensuche geboten, es erfolgt eine Zuweisung in eine Maßnahme für Arbeitsvermittlung. Zum Abschluss wird der Kunde aufgefordert, zum nächsten Termin Nachweise über Bewerbungen mitzubringen.

Auch zum *fünften Gespräch* erscheint der Kunde ohne Begleitung. Er berichtet, dass ihm die Maßnahme nichts gebracht habe. Die Fachkraft liest dem Kunden aus einer Rückmeldung des Maßnahmeträgers vor. Danach träume der Kunde von Berufstätigkeiten, für die er nicht über die entsprechenden Voraussetzungen verfüge und er wolle nur da arbeiten, wo man viel Geld verdiene. Außerdem sei er zu spät gekommen. Der Kunde zeigt sich über diese aus seiner Sicht unzutreffende Rückmeldung äußerst erbost und fühlt sich getäuscht. Es entsteht eine heftige Diskussion darüber, wie der Kunde seinen Lebenslauf bearbeitet hat. Ein weiterer heftiger Streit entzündet sich an einer ungenehmigten, aus Sicht des Kunden aber berechtigten fünftägigen Ortsabwesenheit (Besuch eines kranken Onkels). Auch über die Erstattung von Bewerbungskosten wird gestritten. Darüber hinaus wirft die Fachkraft dem Kunden vor, sich nicht zu bewerben, in Maßnahmen zu fehlen oder zu spät zu kommen und Bewerbungsnachweise für Bewerbungen bei Firmen einzureichen, bei denen er sich gar nicht beworben habe. Sie droht ihm deswegen eine Anhörung an.

Nachdem die Situation wieder etwas abgekühlt ist, geht es um die ausbleibenden Rückmeldungen von den Firmen, bei denen der Kunde sich beworben hat. Die Fachkraft empfiehlt dem Kunden, bei den Firmen direkt nachzufragen und wirft ihm gleichzeitig vor, sich als Opfer darzustellen. Sie verpflichtet überdies den



Kunden, ab dem nächsten Tag mit einer Vollzeitmaßnahme zur Verbesserung der „Schlüsselkompetenzen“ zu beginnen. Der Kunde bittet die Fachkraft, für ihn beim Maßnahmeträger anzurufen, was diese jedoch ablehnt. Als der Kunde sich weiterhin weigert, dort persönlich hinzugehen, droht die Fachkraft mit den Rechtsfolgen, was erneut eine Konfliktsituation auslöst. Schließlich möchte der Kunde einen Gutschein für eine Ausbildung, was die Fachkraft ablehnt, da der Kunde hierfür gar nicht die gesetzlichen Voraussetzungen erfülle. Der Kunde beschwert sich über die Arbeitsmarktgesetze und wirft die Frage auf, wie man als Bürger darauf Einfluss nehmen könne. Die Fachkraft unterbindet diese Diskussion mit einem Stellensuchlauf und unterbreitet dem Kunden verschiedene Angebote. Der Kunde kommt dennoch noch einmal auf seinen Ausbildungswunsch zurück.

Im letzten Teil des Gesprächs wird sodann eine Kontroverse über die Eingliederungsvereinbarung geführt. Der Kunde will diese zunächst nicht unterschreiben, worauf die Fachkraft mit der Verpflichtung durch einen Verwaltungsakt und Leistungskürzungen droht. Abschließend referiert die Fachkraft die wichtigsten Punkte aus der Eingliederungsvereinbarung, zu denen sie den Kunden verpflichtet hat. Sie händigt dem Kunden zudem eine Anhörung zu dem besprochenen Meldeversäumnis aus und droht zugleich mit der kompletten Kürzung der Regelleistung und dem Aussetzen der Mietzahlung für drei Monate.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Gegen Ende des Jahres absolviert der Kunde einen Probetag bei einem Unternehmen im Bereich Sicherheitstechnik und bekommt von dort einen Einstieg wiederum über Einstiegsqualifizierung angeboten. Parallel ist er bei einem Jugendhilfverein beschäftigt.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die Interaktion zwischen Fachkraft und Kunde ist von Anfang an gestört und im Kern konflikthaft. Der Kunde ist insgesamt sehr enttäuscht von der ARGE, fühlt sich in seinen beruflichen Wünschen nicht richtig ernst genommen und ist der Meinung, nicht die richtigen Angebote zu bekommen; er fühlt sich mit ungerechtfertigten Vorwürfen konfrontiert und in seinen Bemühungen nicht angemessen wahrgenommen. Dies führt zu teils drastischen Verbalattacken gegen die Fachkraft. Die Fachkraft wiederum ist nur bedingt auf eine dialogische Gesprächsführung eingestellt, hat häufig einen belehrenden und mitunter auch ironischen Ton, zum Teil agiert sie

auch konfrontativ. Auf die persönliche Situation des Kunden und seine offensichtlich tief sitzende Enttäuschung geht sie nicht ein. Im Gegenteil, sie reduziert die Vermittlungs- bzw. Eingliederungsproblematik einerseits fatalistisch auf die Arbeitsmarktlage, auf die sie keinen Einfluss habe. Andererseits verlagert sie die Eingliederungsproblematik auf den Kunden, den sie für seine Situation selbst verantwortlich macht. Über manche Gesprächssequenzen hinweg ist zwar zu beobachten, dass die Fachkraft sich geduldig um einen Dialog mit dem Kunden bemüht und sich nicht provozieren lässt, gleichzeitig ist sie aber nicht in der Lage, den Kunden für ein interaktives Miteinander „mitzunehmen“. Ein klarer, auf den Kunden abgestimmter Plan ist in dem Beratungsgespräch nicht erkennbar. Die Fachkraft agiert eher reaktiv.

### Zielfindungsprozesse

Ein von der Fachkraft gesteuerter systematischer Zielfindungsprozess ist über den gesamten Beobachtungszeitraum hinweg nicht zu erkennen, der Prozess bleibt diffus. Die von Anfang an bestehende Zieldivergenz wird nicht über eine gemeinsame Zielfindung ausgeräumt. Das Ziel des Kunden ist eine Ausbildung, dabei ist sich der Kunde über seine qualifikatorischen Voraussetzungen nicht im Klaren. Die Fachkraft nimmt den Ausbildungswunsch nur scheinbar ernst. Vielmehr müht sie sich über den Beratungsverlauf hinweg ab, dem Kunden seine mangelnden Voraussetzungen zu verdeutlichen und ihn gegen seinen Willen alternativ in Beschäftigungsangebote zu vermitteln. Dagegen wehrt sich der Kunde mal mehr, mal weniger. Die Fachkraft ist dominant und agiert weitgehend unter Missachtung der persönlichen Wünsche des Kunden und mit Druck.

### Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

Eine wirklich auf den Kunden abgestimmte Beratung und Unterstützung ist bei diesem Fall nicht zu erkennen. Die Vermittlungs- und Förderungsaktivitäten erfolgen mehr oder weniger ad hoc, sie sind nur bedingt auf die Wünsche und Interessen des Kunden abgestellt und stark an den institutionellen Vorgaben orientiert. Der Beratungsprozess ist sehr technisch ausgerichtet. Ein Themenschwerpunkt ist die angeblich mangelnde Pflichterfüllung durch den Kunden, weshalb Sanktionsaktivitäten von Anfang an eine große Rolle spielen. Sanktionen dienen als Druckmittel, aber auch als Bestrafung. Eingliederungsvereinbarung und Rechtsfolgenbelehrung werden konfrontativ eingesetzt, die Eingliederungsvereinbarung wird nicht abgestimmt und nur als einseitige Verpflichtung des Kunden verfasst. Gründe für Regelverstöße durch den Kunden werden im Beratungsgespräch nicht ernsthaft geprüft, stattdessen wird dieser mit einer Anhörung konfrontiert. Der Druck auf den Kunden

nimmt im Zeitverlauf zu, der Beratungsprozess endet gegen seinen Willen mit einer Maßnahmezuweisung.

### Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Das Handeln der Fachkraft ist nur sehr bedingt auf den Einzelfall bezogen, es ist stark an den Vorschriften orientiert und sehr technisch angelegt. Zwar ist nicht von der Hand zu weisen, dass die Fachkraft auf die spezifische Situation des Kunden eingeht, gleichzeitig ist sie jedoch nicht flexibel genug, ihn „dort abzuholen, wo er steht“ und ihn konstruktiv in die Beratung einzubinden.

### Die VerBIS-Darstellung im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Ausführliche und sehr zahlreiche Einträge über den gesamten Fallverlauf spiegeln eine rege Kommunikation zwischen den einzelnen involvierten Stellen der ARGE – insbesondere Vermittlung und Berufsberatung – wider.

### Fazit

Bei diesem Fall handelt es sich um einen sehr schwierigen und konfrontativen Fallverlauf. Es gelingt nicht, die von Anfang an bestehende Zieldivergenz aufzulösen. Der Fachkraft mangelt es an der erforderlichen Empathie für die Situation des Kunden, durch ihre eher technisch angelegte und mit Druck arbeitende Gesprächsführung erreicht sie den Kunden nicht. Dieser ist seinerseits auch kein leichter Fall, da er nur bedingt über Realitätssinn zu beruflichen Anforderungen und Möglichkeiten verfügt. Hinzu kommt eine tiefe Enttäuschung über seine bisherigen Erfahrungen mit der ARGE. Die Fachkraft geht hiermit jedoch nicht souverän und flexibel genug um. Eine gemeinsame Zielfindung gelingt nicht, der beobachtete Beratungsprozess endet mit einer Vermittlung in eine Maßnahme gegen den Willen des Kunden. Insgesamt muss hier von einem misslungenen Beratungsprozess gesprochen werden.

### 6.7.4 Fall U25-4

#### Gesamtübersicht von Fallkonstellation und -verlauf

##### Die Fallkonstellation

Die in der Türkei geborene junge Frau ist in Deutschland aufgewachsen und hat einen befristeten Aufenthaltsstatus. Sie hat sich bereits schon länger erfolglos auf Ausbildungsplätze und Arbeitsstellen beworben. Für eine aktuell möglich erscheinende Einstellung in einer Sicherheitsfirma benötigt sie ein Berufszertifikat für das Sicherheitsgewerbe. Ihren Wunsch auf eine Ausbildung hat sie aufgrund familiärer und kultureller Hürden so gut wie aufgegeben. Eine Einstellungszusage bleibt aus und die Schulung wird durch die SGB-II-Einrichtung nicht finanziert. Eigentlich will die Kundin doch eine Ausbildung machen, wird jedoch von der Fachkraft dabei nicht unterstützt, die eher auf Jobs und Maßnahmen setzt. Der Beobachtungszeitraum endet ohne Ergebnis.

Tabelle 42: Einzelfall U25-4 im Überblick

Rechtskreis	SGB II
<b>soziodemografische Merkmale Kundin/Kunde</b>	
Geschlecht und Alter	w, 20 Jahre
Kundenstatus bei Erstbeobachtung	Bestandskundin
Betreuungsstufe nach Erstbeobachtung	bei zkT nicht klassifiziert
Schulabschluss	(einfacher) Hauptschulabschluss
Ausbildung	keine, berufsvorbereitendes Jahr zu Hauswirtschaft
zuletzt ausgeübter Beruf/Tätigkeit	Praktikum
personenbezogene Besonderheiten	Türkin mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung, stark eingeengt durch traditionale Zwänge in der Familie; problematisches Sozialverhalten; gesundheitliche Probleme
<b>Spezifika der Beobachtungen</b>	
Beobachtungszeitraum	April bis September 2009
Anzahl Beratungsgespräche Vermittlung	3
Anzahl beobachtete Gespräche	3
realisierter Gesprächsabstand in Tagen, Ø	79
Zufriedenheit der Kundin/des Kunden mit Beratungsverlauf (Ergebnis CATI)	nicht erhoben
Quelle: Erhebungsbögen, Kundeninterview nach Erstgespräch, telefonisches Kundeninterview (CATI).	

## Der Fallverlauf

Das *Erstgespräch* beginnt mit einer Erfassung der Daten zum beruflichen Werdegang der Kundin. Die Kundin äußert ihren Wunsch, weiterhin bei einer Sicherheitsfirma zu arbeiten, von der jedoch zur Weiterbeschäftigung ein Berufszertifikat (34a-Schein)<sup>47</sup> verlangt wird. Sie gibt an, ihren Wunsch, eine Berufsausbildung zu machen, vorerst aufgegeben zu haben, weil dies für sie aus kulturellen Gründen ziemlich schwierig sei.<sup>48</sup> Die Fachkraft geht darauf nicht weiter ein, erkundigt sich lediglich, auf welcher Grundlage die in Aussicht stehende Beschäftigung erfolgen soll (400-Euro-Job oder sozialversicherungspflichtig). In Bezug auf den 34a-Schein überlässt sie es der Kundin, weitere Informationen zu möglichen Anbietern und Kosten einzuholen. Sie sagt zu, dann eine mögliche Kostenübernahme zu prüfen. Unvermittelt geht es dann um die Eingliederungsvereinbarung, die jedoch als solche zunächst gar nicht transparent gemacht wird.<sup>49</sup> Vielmehr ist es die Kundin, die den Begriff „Eingliederungsvereinbarung“ benutzt. Darüber hinaus stellt die Kundin den Sinn von Maßnahmen infrage, was von der Fachkraft jedoch heruntergespielt und mit Hinweis auf mögliche Rechtsfolgen beantwortet wird.

Zum *zweiten Gespräch* hat die Kundin bei der Sicherheitsfirma noch nichts Verbindliches erreicht. Die Fachkraft sieht keine Möglichkeit, die Schulung für den 34a-Schein zu fördern, weil die Kundin die rechtlichen Voraussetzungen nicht erfülle. Die Fachkraft will das Thema „Job bei der Sicherheitsfirma“ zunächst auf Eis legen, während die Kundin weiterhin daran festhalten möchte. Die Fachkraft will jedoch parallel nach anderen Möglichkeiten für einen Eintritt ins Erwerbssystem suchen; dies entspricht auch der Intention der Kundin. Dazu schlägt die Fachkraft der Kundin ein Bewerbungstraining bzw. die Teilnahme an einem Bildungskurs vor. Zudem führt sie einen Stellensuchlauf nach Helferjobs durch und fordert die Kundin auf, sich ebenfalls um Jobs zu kümmern sowie sich über weitere Sicherheitsfirmen zu informieren. Außerdem verweist sie die Kundin auf den regelmäßig erscheinenden Newsletter der SGB-II-Einrichtung mit Stellenangeboten.

Zu Beginn des *dritten Gesprächs* teilt die Kundin mit, dass sie wegen eines Bandscheibenproblems das Bewerbungstraining habe abbrechen müssen und dass sie sich zwischenzeitlich bei verschiedenen Firmen beworben sowie Vorstel-

47 Der 34a-Schein aus der Gewerbeordnung ist Voraussetzung für eine qualifizierte Tätigkeit in der Sicherheitswirtschaft. Er bescheinigt den erfolgreichen Abschluss eines entsprechenden Lehrgangs und die erfolgreich abgelegte Prüfung vor der Industrie- und Handelskammer.

48 Kundin: „Die Ausbildung für eine Frau ist nicht wichtig, weil die eines Tages sowieso einfach mal heiraten tut und dann nicht mehr großartig halt arbeiten darf. Das ist ja bei den Ausländern meist so.“

49 Fachkraft: „Das sind ein paar rechtliche Geschichten; ich tippe das, was wir eben besprochen haben.“

lungsgespräche absolviert habe. Die Fachkraft will die Kundin in einen Aushilfsjob vermitteln. Die Einwände der Kundin, dass dies nur ein 400-Euro-Job sei, die betreffende Firma nicht vernünftig zahle und sie von so wenig Geld nicht leben könne, wischt die Fachkraft mit einer flapsigen Bemerkung beiseite. Sie empfiehlt der Kundin, direkt zu Firmen hinzugehen und die Bewerbungsunterlagen persönlich abzugeben. Außerdem will sie ihr weiterhin den Job-Newsletter zukommen lassen. Die Kundin bringt noch einmal ihren Wunsch nach einer Ausbildung ins Gespräch, doch die Fachkraft bremst sie ab und schlägt ihr stattdessen ein Praktikum in einem Imbiss vor. Für den Fall, dass dies nicht klappen sollte, will sie mit der Kundin wieder über Maßnahmen und weitere Perspektiven sprechen. Schließlich bringt sie auch noch die Möglichkeit einer geförderten Ausbildung ins Gespräch, ohne darüber jedoch genauer zu informieren. Weitere Vereinbarungen werden nicht getroffen.

### Sachlage zum Ende des Erhebungszeitraums

Die Kundin nimmt eine über eine Zeitarbeitsfirma vermittelte Tätigkeit als „Helferin im technischen und kaufmännisch-gewerblichen Bereich“ auf, die ihr innerhalb der Probezeit wieder gekündigt wird. Zudem hat sie verstärkte gesundheitliche Probleme.

### Vertiefende Prozessanalyse

#### Interaktionsprozesse

Die drei beobachteten Beratungsgespräche verlaufen in einem durchweg freundlichen Ton, der Gesprächsverlauf erscheint, oberflächlich betrachtet, diskursiv und kundenresponsiv. Dennoch findet keine Interaktion statt, die als Aushandlungsprozess charakterisiert werden kann. Das Gespräch verläuft vielmehr ziemlich chaotisch und seitens der Fachkraft wenig zielorientiert. Die Kundin hat einen relativ hohen Gesprächsanteil, ihre Aussagen und Informationen werden von der Fachkraft jedoch nur unzureichend aufgegriffen. An von der Kundin gegebene Informationen aus den vorangegangenen Gesprächen wird nicht wieder angeknüpft. Die Fachkraft erscheint insgesamt schlecht informiert und unkonzentriert. Die Gesprächsführung ist recht schematisch und stark an die rechtlichen Vorgaben angelehnt; insoweit ist sie auch nur bedingt kundenresponsiv. Zum Beispiel werden Bedenken der Kundin gegen die Teilnahme an einer Maßnahme ignoriert, die von ihr gestellte Sinnfrage eher verharmlost. Das zentrale Ziel der Kundin, eine Anstellung in einer bestimmten Sicherheitsfirma zu bekommen bzw. eine Ausbildung zu absolvieren, wird von der Fachkraft nur bedingt ernst genommen und unterstützt. Die Fachkraft entwickelt

keinen Plan für eine zielführende Integration der Kundin ins Erwerbssystem, sie agiert überwiegend reaktiv.

### **Zielfindungsprozesse**

Ein von der Fachkraft gesteuerter systematischer Zielfindungsprozess ist über den gesamten Beobachtungszeitraum hinweg nicht zu erkennen. Es finden, genau genommen, überhaupt keine Zielfindungsprozesse statt. Die Fachkraft überlässt es überwiegend der Kundin, Wünsche zu äußern und Ziele zu formulieren, sie selbst stellt zwar auch einige Überlegungen an, die aber relativ unverbindlich sind und nicht in einen Plan münden. Da bei diesem Fall eigentlich niemand Ziele festlegt, gibt es auch keinen Umsetzungsplan. Die Kundin hat zwar das Ziel, eine Arbeit zu finden – am liebsten aber eine Ausbildung aufzunehmen –, statt zum wiederholten Male in eine Maßnahme vermittelt zu werden, doch die Fachkraft greift diese Intention nicht unterstützend auf, sondern wälzt konkrete Schritte für den Weg dorthin auf die Kundin ab. Der Zielfindungsprozess ist eher durch eine Zieldivergenz gekennzeichnet. Zusammenfassend betrachtet, bleibt der Beratungsverlauf eher diffus und sein Ergebnis offen.

### **Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf**

Die Vermittlungs- und Förderungsaktivitäten erfolgen, soweit davon überhaupt gesprochen werden kann, mehr oder weniger ad hoc, sie sind nur bedingt auf die Wünsche und Interessen der Kundin abgestimmt. Sanktionsaktivitäten spielen zwar keine Rolle, doch weist die Fachkraft verschiedentlich auf Sanktionsfolgen bei möglichen Verstößen gegen die getroffenen Vereinbarungen bzw. rechtlichen Vorgaben hin, ohne dass es hierfür den geringsten Anlass gäbe, da die Kundin über den gesamten Beobachtungszeitraum hinweg äußerst aktiv ist.

### **Dienstleistungsprozesse zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung**

Das Handeln der Fachkraft ist nur eingeschränkt auf den Einzelfall bezogen, rechtliche Vorgaben und Vorschriften spielen eine erhebliche Rolle, das Gespräch ist zudem sehr technisch angelegt. Insgesamt ist die Fachkraft nicht in der Lage, flexibel auf die Kundin einzugehen, deren Interessen angemessen aufzugreifen und entsprechend zu agieren. Ein Aushandlungsprozess findet nicht statt, der Dienstleistungsprozess erscheint eher als ein Nebeneinanderheragieren.

## Die Darstellung in den Akten im Vergleich zur Beobachtungsanalyse

Die Eintragungen zu den Gesprächen sind sehr ausführlich gehalten und erwecken – im Gegensatz zu den beobachteten Gesprächen – den Eindruck eines starken persönlichen Engagements der Vermittlungsfachkraft.

### Fazit

Bei diesem Fall handelt es sich um einen ziemlich chaotischen und wenig zielorientierten Fallverlauf. Bestehende Zieldivergenzen werden nicht nur nicht thematisiert bzw. diskursiv behandelt, sondern seitens der Fachkraft zum Teil einfach ignoriert. Der Zielfindungsprozess bleibt weitgehend der Kundin selbst überlassen, die Fachkraft agiert überwiegend reaktiv. Sie geht nur bedingt auf die Kundin ein, eine systematische und strukturierte Gesprächsführung findet nicht statt. Der Gesprächston ist freundlich und der Gesprächsverlauf konfliktfrei, Sanktionsandrohungen spielen, wiewohl völlig grundlos, implizit eine gewisse Rolle. Die Beratung bleibt zum Abschluss des Beobachtungszeitraums ohne eine klare Zielperspektive, was das Hauptdefizit dieses Dienstleistungsprozesses darstellt.

## 6.8 Zusammenfassung

Die Analysen zur Fallbearbeitung bei Jugendlichen zeigen zwei stark kontrastierende Grundsicherungsstellen. Dies beginnt mit der im einen Fall sehr vagen Orientierung auf das jugendliche Publikum, während im anderen Fall eine klare konzeptionelle Ausrichtung auf die Bedürfnisse des Personenkreises erkennbar war. Auch der Umgang mit den Jugendlichen unterschied sich systematisch voneinander. Im ersten Fall war er eher bevormundend, teilweise drohend und stark an gesetzlichen Kriterien orientiert, im zweiten individuell, akzeptierend und zielorientiert, ohne dabei in Anbiederung oder Kumpelhaftigkeit zu verfallen.

Im Vergleich zu Erwachsenen wären eigentlich wesentlich häufiger Bildungs- und Ausbildungsthemen anzusprechen, was aber bei der ersten Grundsicherungsstelle eher selten der Fall war. Dort herrschte eine Orientierung auf Beendigung der Hilfebedürftigkeit nach dem Motto „work first“ vor. Entsprechend unterschied sich die Rolle der Eingliederungsvereinbarung in beiden Einrichtungen. In U25-A wurde eher das Droh- und Sanktionspotenzial dieses Instruments ausgespielt, in U25-B stand ihre Rolle als Gesprächszusammenfassung und Teil des Aushandlungsprozesses stärker im Vordergrund.

Insgesamt entsprechen die behandelten Themenbereiche durchaus denen bei den erwachsenen Kundinnen und Kunden. Die Dominanz der Fachkräfte ist bei den



Jugendlichen genauso ausgeprägt wie bei den Erwachsenen. Zur Mischung von Vermittlungs-, Förderungs- und Sanktionsaktivitäten haben wir ebenfalls keine Besonderheiten gegenüber den Erwachsenen gefunden.

In jedem Fall verbietet sich eine Interpretation der in diesem Kapitel vorgestellten Ergebnisse entlang der Aufteilung kommunaler Träger vs. ARGE. Vielmehr ist der exemplarische Charakter der Befunde auf Basis von lediglich zwei SGB-Einrichtungen, mit wenigen Fällen und wenigen einbezogenen Fachkräften hervorzuheben. Die Untersuchung bei der Stichprobe der Jugendlichen erbringt dennoch qualitativ interessante und wertvolle Daten, die für eine spätere intensivere Untersuchung der Dienstleistungsprozesse bei Jugendlichen als Ausgangsmaterial dienen können.

## 7 Die Dienstleistungsprozesse aus Sicht der Kunden

### 7.1 Einordnung

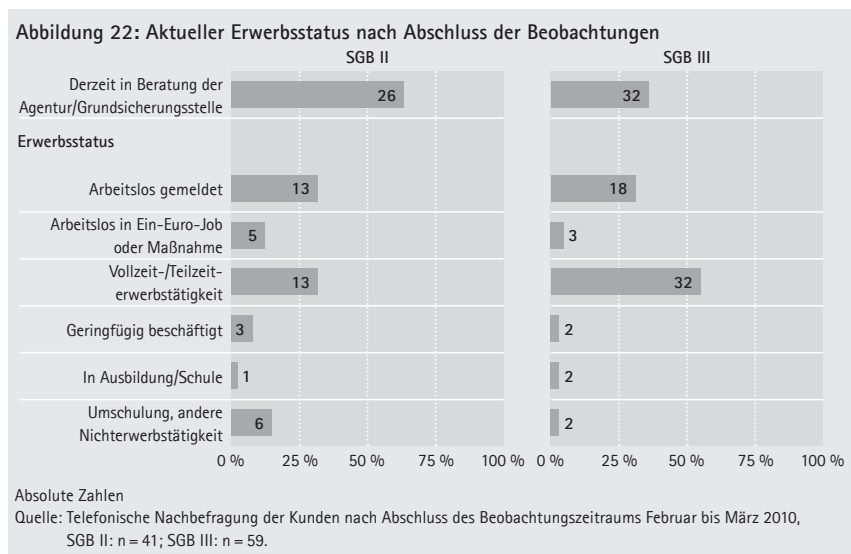
Im Mittelpunkt der Untersuchung über die Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt stehen die Interaktionsprozesse zwischen Kunden von Grundsicherungsträgern bzw. Agenturen für Arbeit und ihren persönlichem Ansprechpartnern bzw. Arbeitsvermittlern. Die Analyse fußt auf Beobachtungen der Beratungen sowie der Dokumentation dieser Prozesse im Verwaltungssystem. Das Handeln der Akteure wird unmittelbar durch einen unbeteiligten Beobachter protokolliert und die Kommunikation in Form von transkribierten Wortprotokollen dokumentiert. Durch einen transparenten Prozess der Inhaltsanalyse erschließt die wissenschaftliche Analyse die Inhalte und Strukturen der Interaktion. Das methodische Vorgehen unterscheidet sich damit ganz zentral von Befragungsstudien, die auf sprachlich vermittelten, subjektiven Wahrnehmungen und Deutungen der beteiligten Akteure beruhen.

Methodenkritisch ist anzumerken, dass die Auswertung und Interpretation von Beobachtungsprotokollen mit der Validität des Analyserasters und der Güte der inhaltsanalytischen Codierung steht und fällt. Durch entsprechende Sorgfalt beim methodischen Vorgehen und durch die Möglichkeit einer intersubjektiven Überprüfung des Verfahrens versucht man sicherzustellen, dass die herausgearbeiteten Befunde auch einer kritischen Überprüfung durch Dritte standhalten, andere Forscher also zu den gleichen Ergebnissen gelangen. Was man allerdings auf diesem Wege nicht überprüfen kann, ist die Frage, ob sich die Befunde auch mit der subjektiven Wahrnehmung der Akteure decken. Nehmen die beobachteten Kunden die Interaktion genauso wahr wie der Forscher und bewerten sie die Sachverhalte ähnlich? Der vorliegende Bericht wäre sicherlich unvollständig, wenn nicht auch die Kunden selbst zu Wort kämen.

Nach Abschluss aller Beobachtungen wurden deshalb die an der Beobachtungsstudie beteiligten Kunden noch einmal telefonisch kontaktiert, sofern eine funktionierende Telefonnummer vorlag bzw. ermittelt werden konnte. Mit 100 Kunden konnte im Februar/März 2010 ein abschließendes, standardisiertes Telefoninterview geführt werden (vgl. dazu Kapitel 2.8). Befragt wurden 41 Kundinnen und Kunden aus dem SGB-II-Bereich und 59 Kundinnen und Kunden des SGB III. Inhaltliche Schwerpunkte der Erhebung lagen bei dem aktuellen Erwerbsstatus der Personen, ihrer Bewertung des Beratungsprozesses und der Teilnahme an Integrationsmaßnahmen.

## 7.2 Der aktuelle Erwerbsstatus

Gut ein Vierteljahr nach Abschluss der letzten Beobachtungen waren zwei Drittel der SGB-II-Kunden und gut ein Drittel der SGB-III-Kunden noch in der Beratung der Grundsicherungsstelle bzw. der Agentur für Arbeit. Von den am Beobachtungsvorhaben beteiligten Grundsicherungsempfängern ist rund ein Drittel in Voll- bzw. Teilzeit erwerbstätig und drei Personen sind geringfügig beschäftigt (Abbildung 22). Ein Drittel der Personen ist weiterhin arbeitslos gemeldet und rund jede/r Zehnte nimmt an einer Arbeitsgelegenheit oder anderen Integrationsmaßnahmen teil. Wie in den Einzelfallanalysen bereits ausgeführt, hat ein Kunde den Übergang in eine Ausbildung geschafft, sechs Personen sind in einer Weiterbildung oder aus anderen Gründen derzeit nicht erwerbstätig.



Bei den SGB-III-Kundinnen und Kunden sind deutlich mehr Übergänge in eine Erwerbstätigkeit erfolgt. Mehr als die Hälfte der beobachteten und befragten Kun-

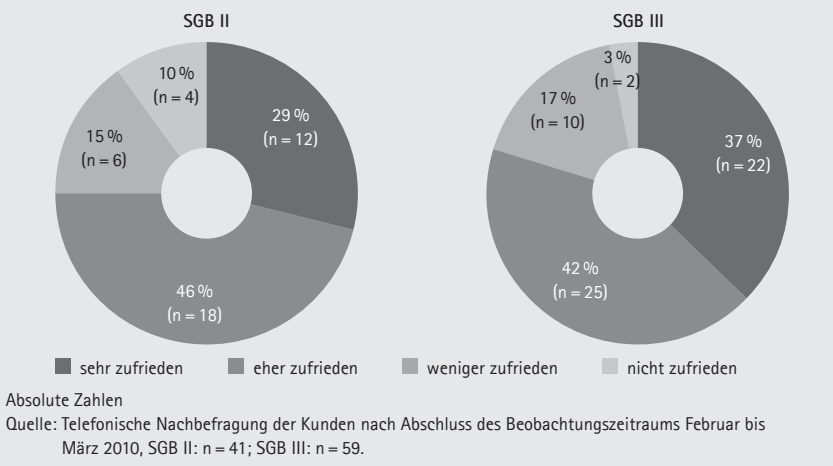
den geht einer Voll- oder Teilzeitbeschäftigung nach. Zusammengenommen mit den geringfügig Beschäftigten ( $n = 2$ ), den Personen in Ausbildung ( $n = 2$ ) und den Personen in Weiterbildung bzw. Nichterwerbstätigkeit sind rund zwei Drittel aus der Arbeitslosigkeit ausgemündet. 18 Personen (31 Prozent) sind noch arbeitslos gemeldet und drei (fünf Prozent) nehmen an einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme teil.

### 7.3 Bewertung der Beratung aus Sicht der (ehemaligen) Kundinnen und Kunden

Die befragten Kundinnen und Kunden bewerten die Beratungsgespräche überwiegend positiv. Unter den Kunden der Grundsicherungsstellen äußern sich 29 Prozent sehr zufrieden und 46 Prozent überwiegend zufrieden. Ein Viertel der SGB-II-Kunden zeigt sich allerdings überwiegend oder sogar sehr unzufrieden.

Im SGB-III-Bereich ist der Anteil der Zufriedenen noch etwas höher. 37 Prozent sind sehr zufrieden und 42 Prozent überwiegend zufrieden. Bemerkenswert ist, dass in beiden Rechtskreisen jene Kunden, die aktuell eine Erwerbstätigkeit ausüben, sich etwas unzufriedener zeigen.

Abbildung 23: Zufriedenheit der Kunden mit der Beratung



Die insgesamt positive Einschätzung der Beratung zeigt sich auch in der Bewertung spezifischer Beratungs- und Kommunikationsaspekte (vgl. dazu Abbildung 24). Drei Viertel der befragten Kunden, die an der Beobachtungsstudie im SGB-II-Bereich beteiligt waren, geben an, dass sie in der Beratung alles zur Sprache bringen konnten, was ihnen wichtig war. Sie fühlen sich von der Beratungsfachkraft ernst genommen und haben wahrgenommen, dass sich diese um die Vermittlung einer

Arbeitsstelle bzw. ein konkretes Hilfsangebot bemüht hat. Über 70 Prozent der Kundinnen und Kunden hatten das Gefühl, der Fachkraft trauen zu können.

Mit diesen mehrheitlich positiven Einschätzungen goutieren die (ehemaligen) Kundinnen/Kunden das Bemühen der Beratungsfachkräfte um eine engagierte, förderliche Kommunikation und eine dem Kunden zugewendete Haltung, wie sie auch in den Beobachtungen deutlich wurde. Kritischer bewerten die Kunden allerdings die Lösungsfähigkeit und Wirksamkeit ihrer Berater. Zwei Drittel der SGB-II-Kunden geben an, dass die Beratungsfachkraft konkrete Ratschläge erörtert hat. Nur die Hälfte der Befragten konstatiert, dass mit ihnen erörtert wurde, wie sie ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt verbessern können. Ebenso groß ist der Anteil, der der Fachkraft bescheinigt, dass diese dabei geholfen habe, mit ihnen eine neue Perspektive zu entwickeln.

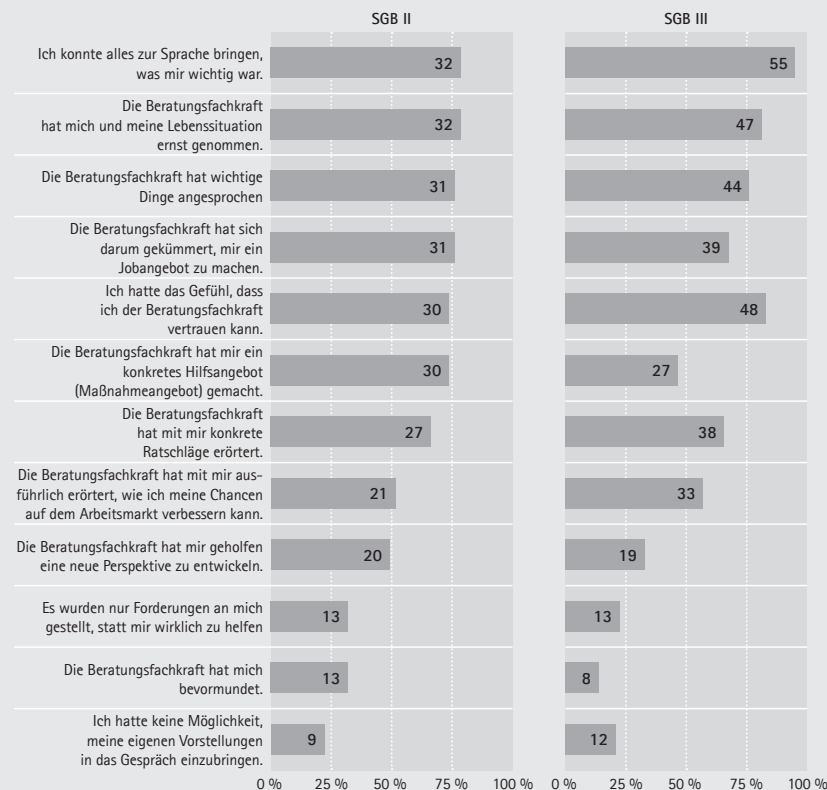
Ein Teil der SGB-II-Kunden stellt aber auch ein schlechtes Zeugnis aus. Ein Drittel gibt zu Protokoll, dass die Beratungsfachkraft nur Forderungen gestellt habe, statt zu helfen. Ein gleich großer Anteil bescheinigt, dass die Fachkraft sie bevormundet habe. Ein Fünftel hatte nach eigenem Bekunden keine Möglichkeit, eigene Vorstellungen in das Gespräch einzubringen.

Bei Kunden des SGB-III-Bereichs fallen die Urteile insgesamt etwas positiver aus und der Anteil der kritischen Urteile ist geringfügig kleiner. Alles in allem ist das Bewertungsprofil jedoch dem der SGB-II-Kunden sehr ähnlich. In beiden Rechtskreisen gelingt es den Beratungsfachkräften, bei einem größeren Teil der Kunden ein positives Gesprächsklima herzustellen. Aber es gelingt ihnen offensichtlich nicht in derselben Weise, auch konkrete Lösungen mit dem Kunden zu erarbeiten. Bedenklich stimmen jene Bewertungen von knapp einem Drittel der Kundinnen/Kunden, der einen direktiven Beratungsstil moniert. Die Bewertungen aus Sicht der Kunden decken sich mit den weiter oben ausgeführten Beobachtungsbefunden. Auch die Auswertung der Beobachtungen lässt, oberflächlich betrachtet, eine überwiegend kundenorientierte Kommunikation erkennen. Die Beratung droht allerdings jeweils dort zu misslingen, wo es um klare Zielorientierung und die Erarbeitung von Lösungen geht. Hier gibt es also sowohl aus wissenschaftlicher Perspektive als auch aus Sicht der Kunden noch Verbesserungsbedarf.

Auffallend kritischere Bewertungen kommen insbesondere von Personen, die zum Zeitpunkt der Nachbefragung erwerbstätig waren. Sie fühlen sich im Durchschnitt weniger ernst genommen, eher bevormundet und sehen sich weniger durch konkrete Lösungsansätze, Hilfsangebote und Vermittlungsangebote unterstützt. Entsprechend monieren sie stärker, dass Forderungen an sie gerichtet wurden, ohne wirklich zu helfen. Mit dieser kritischeren Einschätzung einzelner Beratungsaspekte hängt auch die insgesamt geringere Zufriedenheit der Erwerbstätigen zusammen, von der bereits berichtet wurde. Interessanterweise korrespondieren keine weiteren

Merkmale der Erwerbstätigen oder des Beratungsverlaufs mit diesen schlechteren Noten für die Berater. Heute Erwerbstätige haben auch keine bei dieser kleinen Stichprobe erkennbaren Benachteiligungen bei Vermittlungs- und Maßnahmeangeboten seitens ihrer Grundsicherungsstelle bzw. Agentur erfahren. Als eine plausible Hypothese steht deshalb im Raum, dass diese insgesamt arbeitsmarktnäheren Personen im Rahmen der Handlungsprogramme weniger Unterstützung von ihren Beratern erhalten haben, weil man sehr stark auf die Leistungsfähigkeit und die Selbstwirksamkeit der Betroffenen gesetzt hat. Dies verursacht vermutlich Unzufriedenheit bei den Betroffenen, die sich persönlich nicht adäquat behandelt sehen.

Abbildung 24: Bewertung von Beratungsaspekten durch die Kunden



Absolute Zahlen

Quelle: Telefonische Nachbefragung der Kunden nach Abschluss des Beobachtungszeitraums Februar bis März 2010, SGB II: n = 41; SGB III: n = 59.

Interessant ist auch eine Sicht der Kunden auf die Entwicklung des Beratungsverlaufs. Zwei Drittel der (vormals) erwerbsfähigen Hilfebedürftigen und fast drei Viertel der SGB-III-Kunden haben über den gesamten Beratungsverlauf denselben Ansprechpartner bzw. Arbeitsvermittler gehabt.

Jede/r sechste SGB-II-Befragte bekundet, dass sich die Arbeitsbeziehung zwischen ihm/ihr und der Fachkraft über den Zeitverlauf nicht verändert hat. Jede/r Fünfte konstatiert eine Verbesserung im Beratungsverlauf, und jede/r Siebte hat eine Verschlechterung erfahren. Im SGB-III-Bereich werten die Kunden signifikant besser. Knapp 80 Prozent haben das Arbeitsverhältnis stabil über den Zielverlauf erlebt, knapp jede/r Fünfte berichtet von Verbesserungen. Verschlechterungen werden nur in einem Fall berichtet. Auch diese subjektive Wahrnehmung und Bewertung korrespondiert mit den vorgestellten Ergebnissen der Beobachtungsdaten.

Die Kundinnen und Kunden wurden auch um eine zusammenfassende Bewertung des gesamten Beratungsprozesses gebeten. Die Ergebnisse unterscheiden sich in den beiden Rechtskreisen. Im Bereich der Grundsicherung für Erwerbsfähige geben knapp 60 Prozent zu Protokoll, dass sie sich verstanden und unterstützt fühlen, während 40 Prozent die Beratung eher mit Bevormundung und Kontrolle assoziieren. Im SGB-III-Bereich urteilen die Kunden etwas positiver. Hier betonen rund 70 Prozent das Verständnis und die Unterstützung durch die Agenturen, und ein Viertel verbindet dagegen eher Bevormundung und Kontrolle mit der erfahrenen Beratung. Speziell die jüngeren Leute, für die eine besondere Aktivierungsquote gilt, verspüren das Bemühen der Einrichtungen als Druck und Bevormundung. Auch die Erwerbstätigen melden sich an dieser Stelle wieder kritischer zu Wort.

## 7.4 Verständlichkeit und Einhaltung der Eingliederungsvereinbarung aus Sicht der Kunden

Die Verständlichkeit von Beratungsinhalten und das Verstehen möglicher Konsequenzen sind wichtige Voraussetzungen für das Gelingen und den Ablauf von Beratungsprozessen. Auf die Frage, ob man alles verstanden habe, was seitens der Beraterin bzw. des Beraters gesagt wurde, bestätigen dies 97 der 100 befragten Kunden.

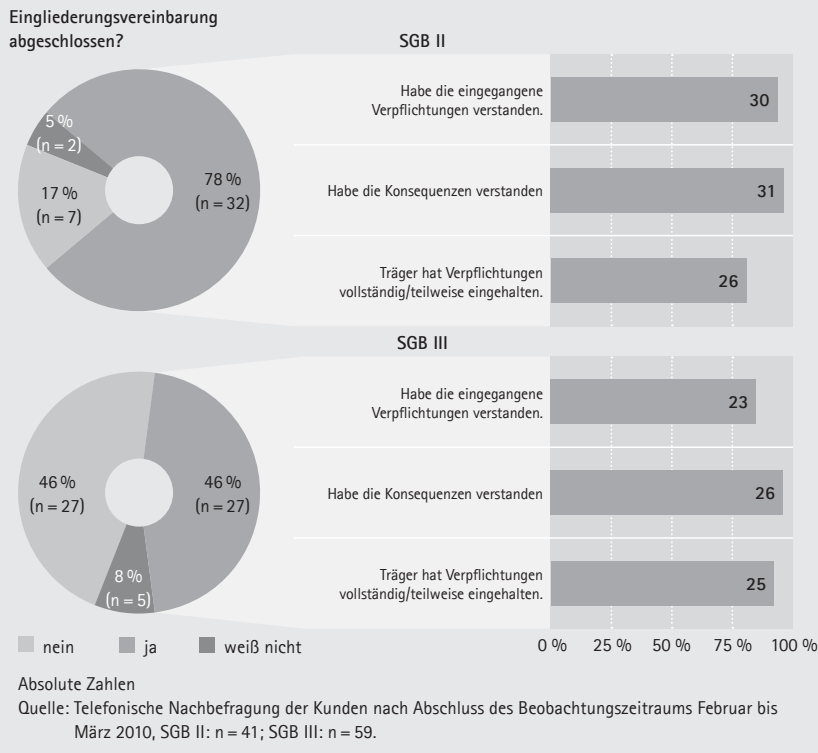
In einem ähnlichen Sinne äußern sich die Kunden auch über die Verständlichkeit der Eingliederungsvereinbarungen. Rund acht von zehn SGB-II-Kunden geben an, eine solche Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen zu haben. Mit zwei Ausnahmen haben diese Kunden nach eigenen Angaben verstanden, welche Verpflichtungen sie damit eingegangen sind, und auch die damit verbundenen Konsequenzen sind fast allen klar. Im SGB-III-Bereich hat nach eigenem Bekunden der Befragten nur die Hälfte eine Eingliederungsvereinbarung unterzeichnet. Diese Personen haben zu 85 Prozent aus ihrer Sicht auch die Verpflichtungen verstanden, nahezu allen waren die Konsequenzen klar.

Auf den ersten Blick verwundern diese Selbsteinschätzungen, wenn man die dokumentierten Eingliederungsvereinbarungen damit kontrastiert. Die Vereinbarungen bringen eine komplizierte Verschränkung von Rechten, Pflichten und

Rechtsfolgenbelehrung zum Ausdruck. Diese komplexen Sachverhalte werden im Beratungsgespräch oftmals auch detailreich verbal dargestellt, aber zugleich in einer inhaltlich und zeitlich verdichteten Form, weshalb die Verarbeitung dieser Informationsflut zumindest für Neukunden durchaus keine triviale Angelegenheit darstellt. Es wäre deshalb nicht verwunderlich, wenn ein signifikanter Teil der Kunden Verständnisprobleme signalisiert hätte. Zugleich hat die Inhaltsanalyse der Beobachtungen auch gezeigt, dass die Beratungsfachkräfte in der Gesprächssituation eher zu einer vereinfachenden und – unter Rechtsfolgengesichtspunkten – zu einer eher verharmlosenden Darstellung (der Eingliederungsvereinbarung insgesamt) gegenüber den Kunden neigen. Was die Kunden im Einzelnen verstehen und ob sie in der Tat die Rechtsfolgen in ihrer Konsequenz wirklich antizipieren, bleibt dabei unklar. Ein Indiz für die angesprochenen Schwierigkeiten geben jene Fälle, die im Rahmen der Nachbefragung von einer Kürzung finanzieller Leistungen berichten. Knapp die Hälfte dieser Kunden hat diese Sanktionen erhalten, weil sie nach eigenem Bekunden die Pflichten ihrer Eingliederungsvereinbarung nicht erfüllt haben. Auf die Frage, ob die Leistungskürzung gerechtfertigt gewesen sei, verneinen dies drei Viertel. Offensichtlich haben diese Kunden die Inhalte der Eingliederungsvereinbarung entweder nicht verstanden, sie anders ausgelegt oder sie haben die Verpflichtung und die Rechtsfolgen ignoriert. An diesen Einzelfällen wird zumindest das komplexe Zusammenspiel zwischen dem Verständnis der eingegangenen Verpflichtungen sowie der Antizipation und Akzeptanz von Sanktionskonsequenzen spürbar. Wenn ein relevanter Teil der Befragten zwar meint, die Eingliederungsvereinbarung verstanden zu haben, dies aber de facto nicht der Fall war, ist dies u. E. allerdings noch bedenklicher als ein bloßes Nichtverstehen.

In der Nachbefragung geben jene, die nach eigenem Bekunden eine Eingliederungsvereinbarung geschlossen haben, noch eine bemerkenswerte Einschätzung ab, inwieweit der Träger seinen Teil der Verpflichtungen erfüllt hat. Überwiegend haben nach Angaben der Kunden die Agenturen und die Grundsicherungsstellen ihre Verpflichtungen eingelöst. Allerdings zeigt die Einschätzung der Kunden einen deutlichen Unterschied zwischen den Rechtskreisen. Die SGB-II-Kunden konstatieren in höherem Maße, dass ihr Träger die Verpflichtung nur teilweise oder gar nicht erfüllt habe (rd. 50 Prozent) bzw. gar keine Verpflichtung eingegangen sei. Im SGB-III-Bereich stellt jeder Vierte dies fest. An dieser Stelle kommt sehr eindrucksvoll zum Ausdruck, was auch als Befund aus den Beobachtungen gezogen wurde. Beim Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen gibt es eine sichtbare Asymmetrie zwischen den Verpflichtungen des Kunden und der Selbstverpflichtung der Träger. Gerade im SGB II überwiegt in den schriftlichen Vereinbarungen das Fordern das Fördern (vgl. Kapitel 4.5).

**Abbildung 25: Abschluss und Verständlichkeit von Eingliederungsvereinbarungen aus Sicht der Kunden**



## 7.5 Vermittlungs- und Maßnahmeangebote aus Sicht der Kunden

Nach eigenen Angaben wurden zwei Drittel der befragten Kunden Arbeitsstellen durch die Grundsicherungsstellen bzw. die Agenturen für Arbeit angeboten. Rund zwei Drittel dieser Kunden bewerten das Angebot als überwiegend bzw. voll und ganz mit ihren persönlichen Fähigkeiten und Vorstellungen in Übereinstimmung (Abbildung 26). Jede/r dritte Kundin und Kunde aus beiden Rechtskreisen bewertet das Stellenangebot als nicht passend. Die Bedingung, dass man a) ein Angebot erhalten hat und dass dieses Angebot den eigenen Fähigkeiten und Vorstellungen entsprach, trifft allerdings damit in beiden Rechtskreisen auf weniger als die Hälfte der Befragten zu.

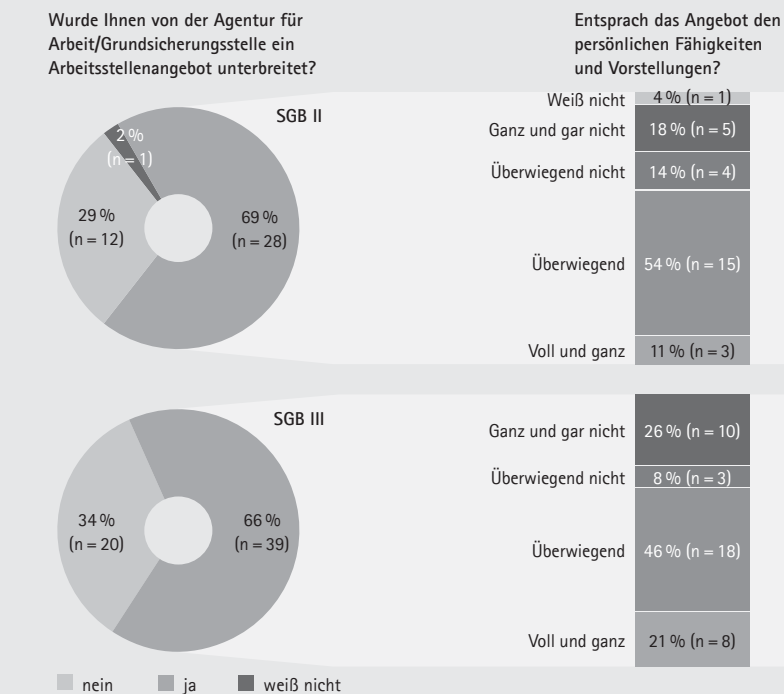
Die Kundinnen und Kunden, die an der Nachbefragung mitwirkten, haben zu einem beachtlichen Teil an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen teilgenommen. Am häufigsten wurden Aktivierungs- und Orientierungsmaßnahmen durchgeführt (Abbildung 27). In beiden Rechtskreisen zusammengekommen, haben 52 der 100 befragten Kunden Bewerbungstrainings, betriebliche und außerbetriebliche



Trainingsmaßnahmen sowie Arbeitserprobungen besucht. Gut sieben von zehn Kunden aus dem SGB III bewerten diese Maßnahmen positiv als Orientierungshilfe bei der Stellensuche und Bewerbung sowie als Vermittlung einer beruflichen Perspektive. Diese Maßnahmen haben im Urteil der Kunden allerdings seltener geholfen, eine Stelle zu finden.

Die Kunden des SGB-II-Bereichs urteilen insgesamt kritischer. Nur etwa die Hälfte der Teilnehmer/innen schätzt die Aktivierungsmaßnahmen als Orientierungshilfe ein. Von einer unterstützenden Wirkung bei der Stellensuche berichtet nur jede/r Vierte.

Abbildung 26: Stellenvermittlungsangebote der Träger aus Sicht der Kunden



Quelle: Telefonische Nachbefragung der Kunden nach Abschluss des Beobachtungszeitraums Februar bis März 2010, SGB II: n = 41; SGB III: n = 59.

Das zweithäufigste Instrument, von dem die Kunden berichten, ist der Vermittlungsgutschein. In beiden Rechtskreisen zusammengekommen haben 27 der 100 nachbefragten Kunden einen solchen Gutschein für die Inanspruchnahme eines externen Stellenvermittlers erhalten. Es ist bemerkenswert, dass unter den ehemaligen SGB-II-Kunden sechs von insgesamt sieben Vollzeitwerbstätigen einen solchen Gutschein erhalten haben. Dieser Effekt findet sich nicht bei ehemaligen Grundsicherungsempfängern mit Teilzeitbeschäftigung. Im SGB-III-Bereich gibt es

keine solchen erkennbaren Muster. Dort hat nur ein kleiner Teil der inzwischen wieder Voll- oder Teilzeitbeschäftigten im Beratungsverlauf einen Vermittlungsgutschein erhalten.

Bei den an der Studie beteiligten Kundinnen und Kunden stehen an dritter Stelle der am häufigsten eingesetzten Instrumente Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Zehn der 41 nachbefragten SGB-II-Kunden und 13 der 59 SGB-III-Kunden hatten eine Fortbildung oder Umschulung. Mehrheitlich werten die Kunden die Fortbildung als Verbesserung der eigenen Bewerbungschancen und verknüpfen damit neue Hoffnungen. Die Einschätzungen fallen im SGB-II-Bereich noch ein wenig positiver aus, als dies bereits im SGB-III-Bereich der Fall ist.

Abbildung 27: Maßnahmeteilnahme im Zeitraum der Betreuung nach Angaben der Kunden



Absolute Zahlen; Angaben der Befragten

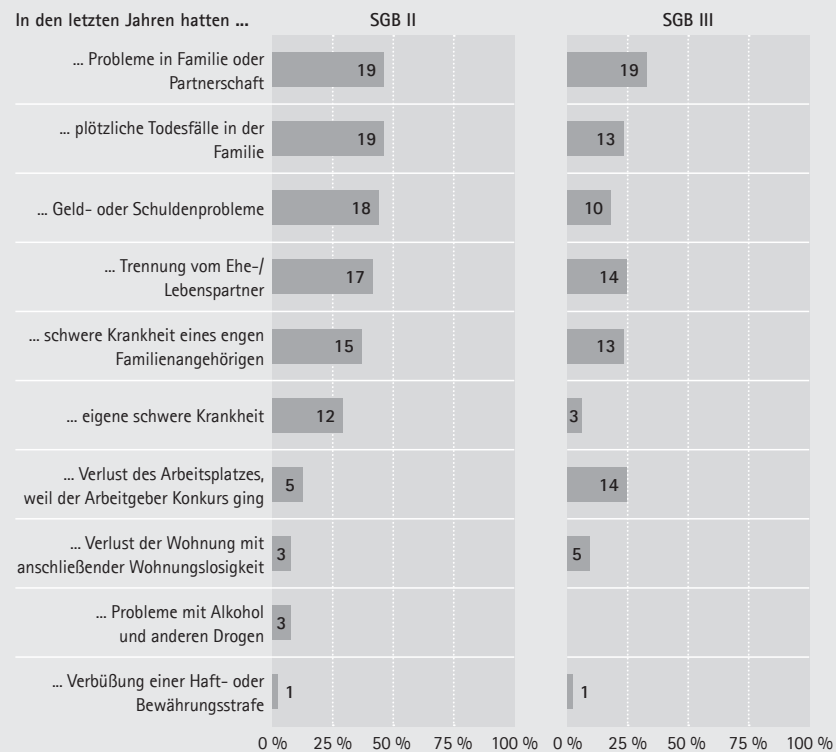
Quelle: Telefonische Nachbefragung der Kunden nach Abschluss des Beobachtungszeitraums Februar bis März 2010, SGB II: n = 41; SGB III: n = 59.

## 7.6 Die Inanspruchnahme von vermittlungsunterstützenden Leistungen aus Sicht der Kunden

Qualifikationen, Alter und Gesundheit sind wesentliche Einflussgrößen, die eine Rückkehr von Arbeitslosen in die Erwerbstätigkeit bedingen (vgl. u. a. Gilberg/Hess/Schröder 1999; Gilberg/Hess/Schröder 2001; Cramer u. a. 2002). Darüber hinaus gibt es allerdings auch Vermittlungshemmnisse, die im sozialen Umfeld der Personen oder in persönlichen Problemen angelegt sind. Einen Eindruck von diesen Problemlagen vermitteln die Antworten, die Kunden im Rahmen der Nachbefragung geben (vgl. Abbildung 28). Knapp jede/r fünfte Kundin und Kunde aus dem SGB II berichtet von Familien- bzw. Partnerschaftsproblemen, von Geld- und Schuldenproblemen sowie von schweren Erkrankungen naher Familienangehöriger in den zurückliegenden fünf Jahren. Von eigenen schweren Krankheiten berichtet gut jede/r Vierte. Einige Kunden bekennen sich auch zu Erfahrungen mit Wohnungslosigkeit, Alkohol- und Drogenproblemen sowie zu einer Haftstrafe. Bei Kundinnen und Kunden des SGB-III-Bereichs sind die Erfahrungen mit den genannten sozialen Schwierigkeiten nicht in der gleichen Häufigkeit vorhanden. Aber auch diese Personen haben zum Teil schwierige Zeiten durchlaufen bzw. haben derzeit noch ein schwieriges Umfeld für ihre Eingliederung in den Arbeitsmarkt. Wie die Beobachtungsanalysen zeigen, berichten die Kunden zum Teil von diesen sozialen Problemlagen, bestimmte Teile bleiben aber auch unausgesprochen. Unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten dürfen diese Sachverhalte auch nur beschränkt in den Beratungsprotokollen in VerBIS dokumentiert werden.

Dass diese Schwierigkeiten virulent sein können, verdeutlichen einige Angaben der Befragten zu ihrem Gesundheitszustand. Jede/r fünfte der SGB-II-Kundinnen und Kunden bezeichnet ihren oder seinen aktuellen Gesundheitszustand als weniger gut bis schlecht. Ebenfalls jede/r Fünfte berichtet von regelmäßig auftretenden seelischen Beeinträchtigungen und ebenso viele von beständigen körperlichen Beeinträchtigungen. Bei Kundinnen und Kunden des SGB-III-Bereichs ist der subjektive Gesundheitsstatus wesentlich besser, und auch die seelischen und körperlichen Beeinträchtigungen werden nur von einem Teil der Befragten berichtet. Allerdings sollte man nicht übersehen, dass es auch bei diesen Kunden durchaus Einschränkungen gibt, die die Vermittlungsfähigkeit erschweren können bzw. gegebenenfalls berücksichtigt werden müssen.

**Abbildung 28: Besondere soziale Schwierigkeiten in den letzten fünf Jahren**



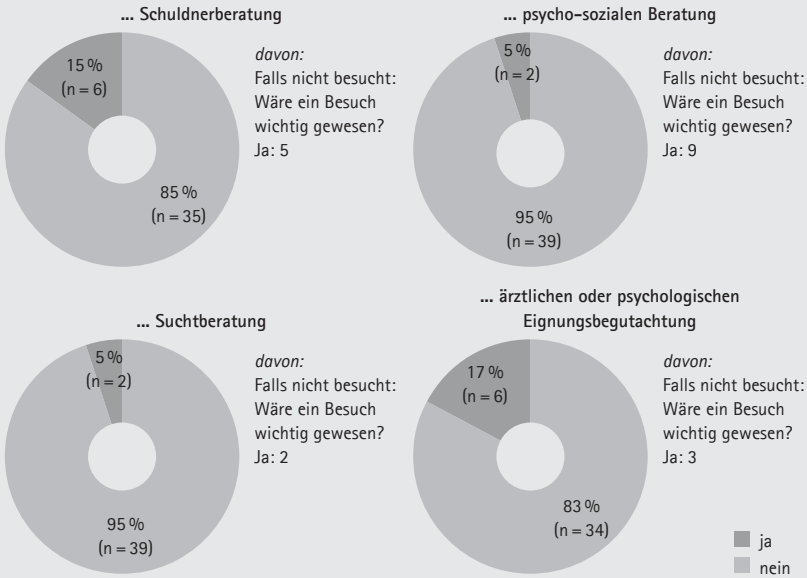
Absolute Zahlen

Quelle: Telefonische Nachbefragung der Kunden nach Abschluss des Beobachtungszeitraums Februar bis März 2010, SGB II: n = 41; SGB III: n = 59.

Unter diesem Gesichtspunkt ist die Frage interessant, wie stark die vermittlungsunterstützenden Leistungen in Anspruch genommen werden, die im SGB II zur Verfügung stehen (§§ 16a ff. SGB II), die aber grundsätzlich auch den SGB-III-Kunden wie jedem Bürger und jeder Bürgerin über das kommunale Angebot offenstehen. In der Tat gibt vor allem ein Teil der SGB-II-Kunden in der Nachbefragung an, dass er oder sie schon entsprechende Erfahrungen mit solchen Dienstleistungsangeboten habe. Jede/r Siebte hatte eine Schuldnerberatung. Jeder sechste SGB-II-Kunde hatte eine ärztliche oder psychologische Eignungsbegutachtung. Jeweils zwei Fälle berichten von einer Suchtberatung bzw. einer psycho-sozialen Beratung (Abbildung 29). Bei den SGB-III-Kunden konzentriert sich die Inanspruchnahme solcher Dienstleistungen auf wenige Fälle.

Abbildung 29: Inanspruchnahme von vermittlungsunterstützenden Leistungen

Auf Veranlassung ihres Vermittlers/PAP oder aus eigenem Antrieb waren bei einer ...



Angaben in Prozent

Quelle: Telefonische Nachbefragung der Kunden nach Abschluss des Beobachtungszeitraums Februar bis März 2010, SGB II: n = 41; SGB III: n = 59.

Spannend sind die Antworten der Kunden auf gegebenenfalls erforderliche Unterstützung. Alle Kunden, die bislang die unterstützenden Angebote nicht nutzen, wurden nämlich gefragt, ob ein solcher Besuch einer Dienstleistungseinrichtung für sie wichtig wäre. Auf diese indirekte Frage nach virulenten, lösungsbedürftigen Problemen antworten die Kunden mit einer bemerkenswerten Klarheit. Neun Kundinnen und Kunden aus dem SGB-II-Bereich signalisieren, dass sie eine psycho-soziale Beratung für erforderlich halten. Fünf der bislang „unversorgten Fälle“ benötigen nach eigener Einschätzung eine Schuldnerberatung, zwei eine Suchtberatung und drei eine ärztliche Begutachtung. Und auch bei Kunden des SGB-III-Bereichs gibt es offenbar ähnliche, latente Problemlagen. Sechs der 59 Befragten halten eine psycho-soziale Beratung für wichtig, fünf eine ärztliche Begutachtung sowie zwei eine Schuldnerberatung.

Es ist keineswegs unsere Absicht, die Arbeitsmarktlage und die arbeitsmarktlichen Vermittlungshemmnisse der Kunden herunterzuspielen und die sozialen Vermittlungshemmnisse zu stark in den Vordergrund zu rücken. Die Befunde der Nachbefragung sowie die wiederkehrend beobachteten Versuche der Kunden, ihre sozialen und gesundheitlichen Umstände in der Beratung zu thematisieren, zeigen jedoch, dass die Dienstleistungen am Arbeitsmarkt für Menschen erbracht werden,

die manchmal mehr als ein Qualifikations- oder Altersproblem auf dem Arbeitsmarkt haben. Eine ganzheitliche Betrachtung von Vermittlungshemmnissen sieht sich vor die Anforderung gestellt, zumindest die hemmenden Faktoren zu erkennen und gegebenenfalls durch Einschalten spezialisierter Dienste zu minimieren. Dies liegt nicht nur im Interesse der sozialen Stabilisierung der Personen und der Sicherung ihrer Beschäftigungsfähigkeit, sondern verbessert auch die Chance auf eine erfolgreiche Beratung und eine nachhaltige Platzierung am Arbeitsmarkt. Die Beobachtungsanalyse hat eindrucksvoll belegt, dass ein Teil der Beratungsfachkräfte nach einer anfänglich positiven Beratung überfordert ist, wenn persönliche und soziale Problemlagen durch die Kunden thematisiert werden. An dieser Stelle wird spürbar, dass bislang ein überzeugendes Fachkonzept und eine organisatorische Verankerung von vermittlungsunterstützenden Leistungen mit den Regelleistungen der Grundsicherungsstellen und Agenturen für Arbeit ausstehen. Insofern befinden sich die Ergebnisse in Einklang mit Befunden der Evaluation der Experimentierklausel nach § 6c SGB II (vgl. isr/infas/WZB 2008).

## Teil III

# Zusammenfassung und Schlussfolgerungen





## 8 Dienstleistung oder Verwaltung? Anhaltspunkte für die Qualität der Beratung

### 8.1 Zusammenfassung

*Erstgespräche* in der Vermittlungs- und Integrationsberatung sind in beiden Rechtskreisen durch ein sehr hohes Maß an Informationsfülle und Informationsverarbeitung geprägt. Neben der oft umfänglichen Erhebung und Verarbeitung der Bewerberprofilaten deckt die Informationsweitergabe der Fachkräfte an die Kunden ein breites Spektrum ab: Die Vermittlung von Fakten und Wissensbeständen zu Rechtsgrundlagen und Prämissen der Leistungsgewährung, Förderung und der fordernden Aktivierung, den Möglichkeiten der Stellensuche im Allgemeinen und im Besonderen. Zudem werden konkrete Stellenangebote erörtert und schließlich Eingliederungsvereinbarungen abgeschlossen, in deren Zuge häufig noch weitere Zusatzinformationen (z. B. Rechtsfolgenbelehrung) gegeben werden. Kurz: Die in der Regel für ein Erstgespräch verfügbaren 45 bis 60 Minuten sind üblicherweise inhaltlich dicht gefüllt.

Inhalt und Ablauf der Erstgespräche werden regelmäßig durch Vorgaben der Fachkräfte geprägt. Die dominanten Themenschwerpunkte betreffen zweifelsfrei Profiling/Bewerberprofil und Fragen der Zielperspektive. Die Pflege des Bewerberprofils und die Durchführung eines Profilings beinhaltet diverse Teilaspekte (Abfrage Stammdaten, Schule, Ausbildung, Qualifikationen nebst Ausprägungen, Erwerbsbiographie inklusive Kündigungs-/Beendigungsgrund des letzten Arbeitsverhältnisses, Mobilität, Motivation, Leistungsfähigkeit), deren Bearbeitung durchstandardisiert und rechtskreisübergreifend zwischen den Einrichtungen relativ ähnlich erfolgt (den kommunalen Träger ausgenommen). Der Standardisierungs- und Detaillierungsgrad beim Thema Bewerberprofil/Profiling erscheint im SGB III etwas ausgeprägter als im SGB II, insbesondere beim Punkt Veröffentlichung des Bewerberprofils in den Erstgesprächen.

Während das *Profiling* hochgradig standardisiert ist, erfolgt im Anschluss in beiden Rechtskreisen keine regelmäßige, systematische und explizit vorgenommene Zielbestimmung. In einigen Fällen erfolgt sie überhaupt nicht. Dort, wo eine Zielbestimmung stattfindet, finden sich unterschiedliche Praxisvarianten. Zum Teil ist die Zielbestimmung direkt an den Profilingprozess angebunden, in anderen erfolgt sie später. Es gibt Gespräche mit einmaligen, andere Gespräche mit mehrmaligen Zielfestlegungssequenzen. In manchen Erstgesprächen dient der Abschluss der Eingliederungsvereinbarung als Vehikel, um eine (vorher oftmals nicht ausdrücklich erfolgte) Zielfestlegung formal vorzunehmen bzw. zu ‚bestätigen‘. Der wichtige Punkt der Zielperspektive wird in den Erstgesprächen insgesamt zu unsystematisch thematisiert, was sich teilweise in den Folgegesprächen fortsetzt. Dies

und die häufig fehlende Einbeziehung der Kundenperspektive erscheinen unter dem Gesichtspunkt einer Beratungsdienstleistung problematisch.

Die *Stellensuche* wird in Erstgesprächen regelmäßig thematisiert, sofern nicht aus gesundheitlichen oder anderen Gründen die unmittelbare Arbeitsmarktverfügbarkeit eines Kunden massiv oder vollständig eingeschränkt ist. Zur Stellensuche gehören üblicherweise die Durchführung bzw. die Bekanntgabe der Ergebnisse eines Stellensuchlaufs, die Besprechung dieser (und gegebenenfalls anderer) Stellenangebote sowie der bisherigen Bewerbungsaktivitäten des Kunden. Beratungshinweise der Fachkraft zur Verbesserung der Bewerbungsaktivitäten erfolgen nur in einem Teil der Erstgespräche als Standardmodul (z. B. zur Nutzung des Internets), häufig jedoch situativ bzw. an die Kunden angepasst. Die Veröffentlichung des Bewerberprofils bildet ein spezifisches Standardmodul im SGB-III-Bereich.

*Förderung* wird von den Fachkräften in den Erstgesprächen in drei verschiedenen Kontexten thematisiert: erstens im Rahmen des Profilings als Bedarfsermittlung, zweitens als allgemeine Information zu verschiedenen Fördermöglichkeiten und drittens im Rahmen konkreter Vorschläge für bestimmte Maßnahmen. Durch die Kundinnen und Kunden wird Förderung zum Teil sehr allgemein, zum Teil auch konkret auf bestimmte Instrumente hin angefragt. Am häufigsten ist dabei rechtskreisübergreifend die Nachfrage nach Qualifizierung, mitunter verbunden mit dem Wunsch einer vollständigen beruflichen Neuorientierung (Ausbildung, Umschulung). In den Folgegesprächen liegt der Schwerpunkt der Erörterungen in beiden Rechtskreisen ebenfalls bei der Förderung beruflicher Weiterbildung sowie bei betrieblichen Trainingsmaßnahmen. Kundenanfragen auf Umschulung und ihre Ablehnung finden sich in einigen Fällen im SGB-II-Bereich, aber nur einmal im SGB III.

Empirische Standardinformationssequenzen bei *Förderung* und *fordernder Aktivierung* bilden bei der Förderung insbesondere das Vermittlungsbudget bzw. die Erstattung der Reise- und Bewerbungskosten, bei der fordernden Aktivierung insbesondere Rechtsbelehrungen zu Pflichten und Sanktionen. Diese Standardinformationen sind zum Teil in die Erstellung bzw. die mündlichen Erläuterungen zur Eingliederungsvereinbarung eingebunden. Viele weitere Behandlungen des Förderns in den Beratungsgesprächen (z. B. personenspezifische Weiterbildung) und des Forderns (z. B. Gesundheit und Zumutbarkeit) erfolgen darüber hinaus fallspezifisch und bilden in diesem Sinn keine Standardmodule.

*Fordernde Aktivierung* spielt in den Erstgesprächen im Erwachsenenbereich als Gesprächsthema *mit konkretem Bezug zum Verhalten des jeweiligen Kunden* keine zentrale Rolle. Informationen zur Zumutbarkeit und zu Mitwirkungspflichten – die zum Teil auch im Rahmen der Stellensuche besprochen werden – bilden allerdings auch wichtige Elemente der fordernden Aktivierung, ebenso wie die Erstellung von Eingliederungsvereinbarungen. Insbesondere im SGB II betonen die Fachkräfte zum

Teil stark die gesetzliche Ausrichtung auf die zügige Beendigung der Hilfebedürftigkeit. Auch der Nachweis von Eigenbemühungen gehört in beiden Rechtskreisen zu inhaltlichen Gesprächsstandards. Diese Themenaspekte haben sehr häufig die Form einer monologischen Informationsübermittlung der Fachkräfte. Diese referieren zum Teil in hoher Ausführlichkeit die einschlägigen Punkte und binden hier die Kunden lediglich über Verständnissrückfragen („Fragen hierzu?“) ein. Auch dies findet ohne Rekurs auf das Kundenverhalten statt, das den Fachkräften im Erstgespräch ja auch noch nicht bekannt ist.

In den *Folgegesprächen* sinkt rechtskreisübergreifend die Bedeutung von Profiling und Aktualisierung von Bewerberprofilen erheblich, nicht jedoch die Behandlung der Zielperspektiven für die Kundinnen und Kunden. In der Themenbearbeitung bleibt der Aspekt der Stellensuche stabil hoch und der Aspekt der fordernden Aktivierung stabil schwach vertreten. In beiden Rechtskreisen werden überdies auch in den Folgegesprächen häufig leistungsrechtliche Fragen berührt.

In der Gesamtschau der analysierten Gespräche sind offen ausgetragene Kontroversen zwischen Fachkräften und Kundinnen/Kunden über unterschiedliche Zielvorstellungen nicht häufig. Zwar kommen bereits in einem Teil der Erstgespräche unterschiedliche Zielvorstellungen explizit zur Sprache. Die Fachkräfte verfolgen aber häufiger einen Weg der argumentativen Zurückhaltung, statt es auf eine Gesprächskontraverse ankommen zu lassen. Aber auch in Folgegesprächen tendieren Fachkräfte häufiger zu zurückhaltenden, regelrecht diplomatischen Äußerungen, um alternative Zielmöglichkeiten zur Geltung zu bringen. Insgesamt ist die Besprechung und Festlegung von Zielperspektiven auch in den Folgegesprächen in beiden Rechtskreisen wichtig und nicht bereits nach dem Erstgespräch erledigt. Die zum Teil schwierige Thematik der beruflichen Perspektivenänderung wird in bestimmten Fallverläufen nur sehr zögerlich oder spät von den Fachkräften aufgegriffen, obwohl es klare Indizien für problematische (etwa unrealistische) Einschätzungen oder –Verhaltensweisen von Kunden gibt. Eine Erhöhung des Aktivierungsdrucks im Sinne einer Kundenmobilisierung ist verschiedentlich im SGB III kurz vor dem Übertritt ins SGB II zu beobachten. Ansonsten steigen die relativen Gesprächsanteile und die thematische Relevanz der fordernden Aktivierung im Prozessverlauf wider Erwarten nicht an.

Die vorhandenen Vorgaben und die Standardisierung von zentralen Themenblöcken (inklusive der typischen Sequenzfolge von Profiling, Stellensuche, Eingliederungsvereinbarung) beeinflussen die Gesprächsabläufe ebenso wie die thematische Dichte. Dennoch liegt für die Gesamtheit der Erstgespräche in beiden Rechtskreisen keine völlig homogene Gesprächsstruktur vor. Auch in den Folgegesprächen sind die Gesprächsabläufe nicht homogen. Die Nachhaltung der Bewerbungsaktivitäten bzw. des aktuellen Sachstands ist zwar ein typischer Gesprächseinstieg für Folge-

gespräche, darüber hinaus sind die Gesprächsverläufe inhaltlich aber ausgesprochen vielfältig und nicht auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen, was eben auch mit der Diversität der Kundinnen und Kunden und ihrer Anliegen zu tun hat. Kontroversen zwischen Fachkraft und Kundin/Kunde zu den Alternativen Arbeiten/Erwerbstätigkeit vs. Ausbildung bzw. Weiterbildung treten lediglich im SGB II auf.

Von den Problemlagen wie Kinderbetreuungsprobleme, Ehe-/Beziehungsprobleme, Geld-/Schuldenprobleme, Suchtprobleme, psychosoziale und sonstige soziale Probleme (sowie Pflegeverantwortung) ist ein hoher Anteil der Befragten betroffen. Im SGB II hatten immerhin zwei Fünftel und im SGB III ein Fünftel aller Kundinnen und Kunden der Stichprobe entsprechende Probleme, teilweise auch mehrere gleichzeitig. Die Besprechung dieser Problemlagen nimmt in der Gesamtschau der beobachteten Gespräche jedoch keinen großen Raum ein, auch nicht im SGB II. Bei den untersuchten Einzelfällen unterbleibt in dem Kontext auch eine Einschaltung von dritten Fachdiensten.

Bei den Beratungsterminen, insbesondere bei Erstgesprächen, nimmt die rechtsverbindliche *Eingliederungsvereinbarung* mitunter viel Gesprächsraum in Anspruch. Eingliederungsvereinbarungen fungieren typischerweise als Gesprächszusammenfassung, andere Formen der Zusammenfassung sind nicht relevant. Der formale Aufbau der Eingliederungsvereinbarungen ist in beiden Rechtskreisen sehr ähnlich; die Ziele orientieren sich an den gesetzlichen Vorgaben. Die Inhalte der untersuchten Eingliederungsvereinbarungen folgen überwiegend standardisierten Mustern und lassen individuelle Aspekte der Kundinnen und Kunden vermissen. Die fordernde Aktivierung der Kundinnen und Kunden mit entsprechenden Pflichten ist in den Eingliederungsvereinbarungen tendenziell stärker ausgeprägt, konkreter und nachprüfbarer als die fördernde Aktivierung mit Zusagen der Einrichtungen; hier liegt offenbar ein Ungleichgewicht vor.

In der Gesamtschau der Erstgespräche wie auch der Folgegespräche sind viele Fachkräfte offenkundig bereit und in der Lage, den Gesprächsablauf flexibel zu handhaben, falls dies für nötig oder sinnvoll befunden wird. Das Eingehen auf Kundeneingaben und auf im Gespräch als wichtig erkannte Themenaspekte (etwa leistungsrechtliche Klärungen) sind dabei die maßgeblichen Faktoren.

Die Ergebnisse einer telefonischen Nachbefragung belegen, dass sich die überwiegende Mehrheit der nachträglich befragten 100 Kundinnen und Kunden insgesamt zufrieden mit den untersuchten Dienstleistungen der Vermittlungs- und Integrationsberatung zeigt. Während die große Mehrheit der zufriedenen Kunden die engagierte und dem Kunden zugewendete Haltung positiv bewertet, wird die Lösungsfähigkeit und Wirksamkeit der Berater deutlich zurückhaltender bewertet. Nur eine Minderheit von etwa einem Fünftel der befragten Kundinnen und Kunden bringt echte Unzufriedenheit zum Ausdruck. Im Mittelpunkt der Kritik steht,

dass Forderungen und Bevormundung der Fachkraft dominierten, wo Hilfe und das Einbeziehen von Kundenvorstellungen erwartet wurde. Die Ergebnisse der Kundennachbefragung korrespondieren in der Gesamtschau deutlich mit der Analyse der beobachteten Gespräche.

Die Dienstleistungsprozesse der Vermittlungs- und Integrationsberatung beschränken sich überdies nicht auf die Durchführung der eigentlichen Gespräche. Neben der Einbeziehung verschiedener dritter Akteure stellt auch die Prozessdokumentation ein umfangreiches und wichtiges Element der Dienstleistungserstellung dar. Die Analyse von insgesamt 2.500 VerBIS-Vermerken (davon über 500 Beratungsvermerke aus persönlichen Gesprächen) zu ca. 160 Personenfällen aus 15 Einrichtungen über einen Zeitraum von 17 Monaten zeigt, dass die wichtigsten arbeitsmarktrelevanten Daten (Eintritt und Grund Arbeitslosigkeit, Schule/Ausbildung, Kompetenzen, Werdegang) für die Mehrheit der Kundinnen und Kunden hinreichend dokumentiert sind. In den Beratungsvermerken finden sich auch hinreichend Informationen zur arbeitsmarktlichen Zielperspektive oder zu Zielen, die (zunächst) vor oder anstelle einer arbeitsmarktlichen Integrationsstrategie verfolgt werden. Ebenso sind die direkt kundenbezogenen Aktivitäten der Agenturen und ARGEen aus den Vermerken gut nachvollziehbar (Förderungen, Forderungen, Informationen etc.) wie auch die einrichtungsinternen Vorgänge. Die Dokumentation der Kundengruppen- bzw. Betreuungsstufenwechsel ergibt darüber hinaus eine im Zeitverlauf eher zunehmende Entfernung vom Arbeitsmarkt.

In der Gesamtschau enthält das Vermerkwesen also viele Informationen, mit denen der Fortgang eines Vermittlungs-/Integrationsberatungsprozesses sinnvoll unterstützt werden kann. Die untersuchten Beratungsvermerke spiegeln in der Regel die wesentlichen Inhalte des mündlichen Beratungsgeschehens wider.

## 8.2 Schlussfolgerungen

Im Zentrum dieser Untersuchung standen Beratungsgespräche im Rahmen der Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktintegration in den Rechtskreisen des SGB II und SGB III. Analysiert wurden dabei vor allem die thematischen und kommunikativen Interaktionsprozesse zwischen Kundinnen/Kunden und zuständigen Fachkräften im Zeitverlauf, d. h. häufig auf Basis mehrerer aufeinanderfolgender Beratungsgespräche. Für einzelne Themenbereiche wie für einzelne Fallverläufe konnte daher analysiert werden, wie sich dieser Prozess über eine bestimmte Anzahl von Folgeterminen darstellt und verändert.

Zu Beginn dieses Buches (Kapitel 1) haben wir die Aufgabe formuliert, die Dienstleistung „Beratungsgespräch“ für Vermittlung/Arbeitsmarktintegration (inklusive Aktivierung) im Sinne eines mehrdimensionalen Zielsystems zu untersuchen. In die-

sem Sinne möchten wir nachfolgend zum einen eine institutionalistische Perspektive („von oben“) einnehmen, die sich auf die Umsetzungspraxis von gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie geschäftspolitischer und organisatorischer Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit und der Trägereinrichtungen des SGB II bezieht. Zum zweiten möchten wir uns der Fallbearbeitung im engeren Sinne (oder: „von unten“) widmen, also den Merkmalen der Interaktionsprozessen zwischen den Kundinnen/Kunden und den Fachkräften. Darin sind auch Anhaltspunkte für wichtige Merkmale gelingender und mißlingender Dienstleistungsinteraktion in der Vermittlungsberatung enthalten.

## Institutionelle Perspektive

### 1. Grenzen und Chancen für Handlungsspielräume

Die Beobachtungsanalysen wie auch die Interviewergebnisse belegen zunächst deutlich die Beschränktheit und Engführung der Vermittlungsberatung in klar definierten Bahnen und Vorgaben. Das Handeln der Fachkräfte ist überwiegend institutionell gebunden, unterliegt also rechtlichen, organisatorischen und auch zeitlichen Grenzen. Der Handlungsraum ist thematisch relativ eng definiert und auch in vielen Ablauelementen vorstrukturiert.

Dennoch entsprechen die empirischen Ergebnisse dieser Studie auch der theoretischen Erwartung (vgl. dazu u. a. den Abschnitt im ersten Kapitel zum ‚Street-level-Bürokratentum‘), dass solche Umsetzungsakteure wie Arbeitsvermittler von Handlungsvorgaben durchaus strategisch abweichen, und zwar im Eigeninteresse, aber auch im Interesse der Kundinnen und Kunden. Ein nicht unbeträchtlicher Teil der Fachkräfte richtet sein Handeln im Beratungsverlauf thematisch durchlässig, kundenresponsiv und prozessflexibel aus. Gestaltungsspielräume liegen dabei nach den Aussagen der Fachkraftinterviews eher bei den Abläufen, weniger bei den Inhalten. Die Auswertung der Einzelfallanalysen hat aber trotz vieler standardisierter Elemente in den Beratungsgesprächen eine insgesamt hohe Einzelfallorientierung ergeben. Zusammengefasst gelingt es Vermittlungsfachkräften also durchaus, einerseits die institutionellen und gesetzlichen Vorgaben im Blick zu haben, diese andererseits im Hinblick auf die individuellen Problemlagen flexibel anzuwenden (was auch auf den zugelassenen kommunalen Träger zutrifft). Damit deuten die empirischen Ergebnisse darauf hin, dass in den Einrichtungen der Bundesagentur die Zeiten mit stark schematisierten Handlungsvorgaben (Handlungsprogramme) auf dem Rückzug scheinen. Entsprechend steigt der Spielraum für die Gestaltung der Prozesse durch die Fachkräfte.

## 2. Institutionelle Schranken für kundenorientierte Dienstleistungen

Für Fallbearbeitung und Vermittlungsberatung ist eine asymmetrische Dienstleistungsbeziehung zwischen Berater/in und Zielperson – wie bei anderen personalen Dienstleistungen – überaus typisch (vgl. Kapitel 1.2). Bei den Ursachen und manifesten Merkmalen dieser Asymmetrie erachten wir nach Maßgabe der Empirie allerdings andere Faktoren als relevanter als unsere einschlägigen Vorgängerstudien. In der SOFI/IAB-Studie (Baethge-Kinsky et al. 2007) wird für das SGB II, in der Arbeit von Hielscher/Ochs (2009) für das SGB III die Asymmetrie der Dienstleistungsbeziehung vornehmlich am Aktivierungsdruck, an der Sanktionsmacht der Fachkraft und den materiellen Abhängigkeiten der Adressaten festgemacht. Aktivierungsdruck und Sanktionsmacht der Fachkraft spielen nach unseren Ergebnissen hingegen keine große sichtbare Rolle in der Dienstleistungsinteraktion. Die sanktionsbewehrten Mitwirkungspflichten und geforderten Eigenaktivitäten sind zugleich als ein institutionelles Strukturmerkmal unstrittig. Dass die Verweise auf Mitwirkungspflichten und Zumutbarkeit aus den Erstgesprächen das Verhalten der Kundinnen und Kunden im weiteren Beratungsverlauf beeinflussen, erscheint plausibel, ihr Gewicht ist aber auf Basis der verfügbaren empirischen (Beobachtungs-) Daten nicht genau zu validieren.

Die Aktivierungsverweise bilden in jedem Fall nicht den allein dominierenden Faktor für Inhalt und Verlauf der meisten Beratungsgespräche. Vielmehr sind die hohen Ungleichgewichte bei den Gesprächsthematisierungen, -anteilen und der Gesprächsführung die empirisch relevanten Faktoren für die asymmetrische, teils auch hierarchische Dienstleistungsbeziehung. Mit anderen Worten zeigt sich das Ungleichgewicht der Dienstleistungsbeziehung damit auch unmittelbar in der Fallbearbeitung.

Ähnliches trifft für den Aspekt der Responsivität, also dem Eingehen auf Kundenwünsche und -bedarfe zu. Die Vorgängerstudien zur Fallbearbeitung argumentieren, individualisierte, bedarfsorientierte Dienstleistungen seien aufgrund hoher Fallzahlen (SGB II), zeitlichen Drucks und der Standardisierung des Gesprächsprozesses durch geforderte Dateneingaben inklusive der Eingliederungsvereinbarungen (SGB III und SGB II) nur schwer realisierbar (Baethge-Kinsky et al. 2007; Hielscher/Ochs 2009). Prozessstandards erschwerten darüber hinaus die (kognitive) Anerkennung von Bedarfslagen und begünstigten die Abwehr von Kundenwünschen. Kurz: Die Responsivität der Dienstleistung Vermittlungsberatung lasse stark zu wünschen übrig. Wir können diese Einschätzung auf der Basis unserer Erhebungsergebnisse nachvollziehen, soweit sie sich auf Dominanz im Gespräch und monologische Kommunikationsstrukturen beziehen (s. o.), die das Äußern von Kundenwünschen zu-

nächst nicht erleichtern. Auch sehen wir die Fallzahlen im SGB II und die fraglichen Prozessstandards keineswegs unkritisch und es finden sich auch in unserer Studie einige Fälle mit Zurückweisungen von Kundenwünschen. Davon unbenommen und unabhängig ist das insgesamt konstruktive Eingehen der Fachkräfte auf Kundeneingaben (Responsivität) aber ein klarer Befund unserer Studie, der durch institutionelle Kritikpunkte keineswegs geschmälert wird.

### 3. Umsetzung von Aktivierung

Die Umsetzungspraxis des Aktivierungsansatzes ist nach den Ergebnissen dieser Studie nicht einheitlich. Zunächst einmal erscheinen die relativ geringen Gesprächsanteile der fordernden Aktivierung bemerkenswert angesichts der vielfach unterstellten Dominanz der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik in den fachakademischen Debatten (vgl. beispielsweise Mohr 2009). Das „arbeitsmarktpolitische Paradigma der Aktivierung“ manifestiert sich nach Bothfeld et al. (2009: 274) durch die Neuregelungen zur Zumutbarkeit, verstärkte Kontrollen als Voraussetzung von Lohnersatz- oder Grundsicherungsleistungen sowie eine Verengung des Instrumenteneinsatzes auf kürzere Trainingsmaßnahmen und Eingliederungszuschüsse. Auch wenn in dieser kritischen Definition ein auf das „Fordern“ verengter Aktivierungsbegriff zugrunde gelegt wird, so belegen unsere Ergebnisse diese Charakteristik zumindest teilweise. Der Verweis auf die Zumutbarkeitsregeln und die Verpflichtung zur zügigen Beendigung des Hilfebezugs bildet einen wiederkehrenden Standard insbesondere der Gespräche im SGB II und prägt durch seine prominente Rolle im Erstgespräch auch die Interaktion der Beteiligten. Darüber hinaus geht von diesem Prinzip auch eine starke Prägung auf die Handlungsrationalität vieler der beteiligten SGB-II-Fachkräfte aus. Ebenso ist die Bedeutung von Trainingsmaßnahmen beim Instrumenteneinsatz unstrittig, so wie auch der Nachweis von Eigenbemühungen ein Standard ist.

Zugleich weisen die Befunde der vorliegenden Studie zum Aspekt der Kontrolle aber keineswegs so eindeutig auf eine geradlinige und massive Umsetzung des fordernden Teils des Aktivierungsansatzes hin. Denn bei der Kontrolle und Verstärkung der Eigenbemühungen wie auch bei Sanktionsandrohungen v. a. im Zuge von Meldeversäumnissen ist keine klare Stoßrichtung auf strenge Aktivierung festzustellen. Vielmehr gibt es ‚harte‘ und ‚weiche‘ Formen bei der Auslegung der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik durch die Fachkräfte, mit strengerer Tendenz im SGB II. Zudem ist auch keine weitgehende Verdrängung von Weiterbildungs- durch Trainingsmaßnahmen nachzuweisen. Der Umgang mit Arbeitsgelegenheiten, die ja sowohl fördernde als auch fordernde Aspekte beinhalten können, erscheint bei manchen SGB-II-Fachkräften als beliebig und keiner Strategie zuzuordnen. Die Umsetzung



fordernder Aktivierung bleibt insofern – auch unter Berücksichtigung der verhängten Sanktionen – insgesamt eher moderat. Im Jugendbereich (U25) zeigt sich allerdings eine Tendenz zu einer strengeren Gangart mit höherem Sanktionsdruck als im Erwachsenenbereich.

## Prozess- und Akteursperspektive

### Fallbearbeitung: Prozessmuster und Dienstleistungsinteraktion

Nachfolgend soll über die eigentliche Fallbearbeitung und Dienstleistungserstellung im engeren Sinne resümiert werden. Eine Frage ist, ob und welche typischen Prozessmuster hierbei auftreten. Eine zweite Frage lautet, welche Handlungsweisen die beteiligten Akteure auszeichnen.

#### 1. Prozessmuster

Eine Aufgabe der Studie bestand auch darin, typische Prozessmuster der Themenbearbeitung im Zeitverlauf zu untersuchen. Auf der Ebene ganzer Fallverläufe, so das klare Ergebnis, sind keine zwingenden Abfolgen der Themeninteraktion nachweisbar. Es gibt keinen Automatismus der Themenverschiebungen in der Sukzession der Gespräche, etwa nach dem Muster zunächst Vermittlungsversuch, dann Schließung von Qualifikationslücken, schließlich Verstärkung der fordernden Aktivierung. Nach den vorliegenden Befunden lässt sich weder die Erwartung einer generellen Zunahme und Verschärfung der fordernden Aktivierung und Sanktionierung belegen (auch wenn dies in Einzelverläufen der Fall ist) noch ist es zutreffend, dass die Thematisierung von Weiterbildung generell ab dem Zweitgespräch einsetzt. Denn sehr häufig findet dies bereits in den Erstgesprächen statt, aber ebenso gibt es auch Fallverläufe, in denen erst im dritten Gespräch (oder noch später) das Thema Weiterbildung ernsthaft auf die Agenda kommt. Überdies konnten auch Prozessverläufe identifiziert werden, in denen Stellensuchläufe oder Förderaktivitäten keine Rolle spielen, da der gesamte Fall vor allem durch Zielfindungsdiskussionen bestimmt wurde.

Wie sich insbesondere am Studium der Einzelfallanalysen verdeutlichen lässt, gibt es keine abschließende und allgemeingültige Antwort darauf, welche der beschriebenen Themensukzessionen einen gelingenden Dienstleistungsprozess begünstigt. Abweichungen von ‚herkömmlichen‘ Prozessmustern können im Einzelfall durchaus sachgerecht bzw. gerade die richtige Antwort sein, um positive Prozesse für oder bei den Zielpersonen anzustoßen. Zugleich ist u. E. ebenso richtig, dass es üblicherweise zum ‚guten Handwerkszeug‘ von Vermittlungsfachkräften gehört

oder gehören sollte, bestimmte Prozesse wie etwa die Prüfung von Bewerbungsunterlagen oder von Weiterbildungsbedarfen nicht auf die lange Bank zu schieben.

## 2. Kompetenzen von Fachkräften und Kundinnen/Kunden

Im Folgenden stehen die Handlungsweisen und beruflichen Fähigkeiten der Fachkräfte im Vordergrund. Es sei aber auch nochmals daran erinnert, dass die Mitwirkung der Kundinnen und Kunden ein ebenso wichtiges Element für eine gelingende Dienstleistung darstellt. Realitätsfremde Wünsche und Vorstellungen, Desinteresse, Inflexibilität und Verweigerungen auf Kundenseite konnten in der vorliegenden Studie durchaus exemplarisch beobachtet werden. Unter Umständen gefährden solche wenig konstruktiven Haltungen mögliche Beratungs- und Integrationserfolge. In solchen Fällen stellen sich daher auch berechnete Fragen, wie von Fachkraftseite damit lösungsorientiert umgegangen werden kann. Verständliche Argumentationen und ‚klare Ansagen‘ gehören dabei sicher in das Handlungsrepertoire, in bestimmten Fällen gegebenenfalls auch der Einsatz von Sanktionen. Davon abgesehen wurden in der vorliegenden Studie mehrheitlich konstruktive Kundinnen und Kunden beobachtet, die deutlich an einer Arbeitsmarktintegration und/oder beruflichen Perspektive interessiert waren und mit der Vermittlungsfachkraft in diesem Sinne zusammenarbeiteten.

Mit Blick auf die Fachkräfte ist zunächst festzustellen, dass es nicht darum geht, Kritik an der individuellen Arbeitsausführung einiger Fachkräfte zu üben oder Pauschalurteile zu fällen. Vielmehr geht es um eine Qualifizierung vorfindbarer Stärken und Schwächen in der Vermittlungsberatung, auf Basis der ausgewerteten Beobachtungen und ohne Zuschreibung zu einzelnen Personen.

Die Fachkräfte der Vermittlung und Integration sind in beiden Rechtskreisen tagtäglich mit einer sehr anspruchsvollen Aufgabe konfrontiert. Diese erfordert den sachgerechten Einsatz verschiedener fachlicher und sozial-kommunikativer Kompetenzen für ein breit gestaffeltes Spektrum an Kundinnen und Kunden mit sehr vielfältigen Fallkonstellationen. Die Dienstleistungskompetenz der Fachkraft erweist sich gerade darin, für möglichst jeden der unterschiedlichen Einzelfälle passende und weiterführende Angebote zu unterbreiten. Die Vermittlungs- und Integrationsfachkräfte aus SGB II und SGB III erbringen vor diesem Hintergrund tatsächlich Leistungen, die hohen Respekt verdienen.

### *Fachkraftdominanz, -responsivität und -kompetenzen*

Ein wichtiges und positives Ergebnis der vorliegenden Untersuchung lautet, dass es im allgemeinen für die Kundinnen und Kunden gut möglich war, eigene Anliegen

zu äußern. Für Erst- und Folgegespräche zeigt sich eindeutig eine hohe Responsivität der Fachkräfte den Kundinnen und Kunden gegenüber. Das bedeutet, im Beratungsprozess werden die Anliegen der Kundinnen und Kunden durchgängig aufgenommen und überwiegend konstruktiv bearbeitet. Damit ist eine wichtige notwendige, wenn auch noch nicht hinreichende Bedingung für einen gelingenden Dienstleistungsprozess erfüllt.

Positiv zu würdigen ist auch der überwiegend zugewandte Kommunikationsstil. Außerhalb der monologisierenden Sequenzen gehen die Fachkräfte überwiegend freundlich und verständnisvoll auf die Arbeitslosen zu und versuchen auch, insbesondere im SGB II, bei privaten Problemen zu unterstützen und den Kundinnen und Kunden Mut zuzusprechen. Die Kehrseite dieses Verhaltens besteht allenfalls darin, dass es die Tendenz zur Konfliktvermeidung und einer gewissen laissez-faire-Haltung gegenüber dysfunktionalen Strategien in sich birgt.

Außerdem werden die Erst- und Folgegespräche in beiden Rechtskreisen klar von den Fachkräften dominiert, insbesondere was die Themensetzungen angeht (80 Prozent Erstthematisierungen), aber auch hinsichtlich der Gesprächsanteile. Insbesondere in Erstgesprächen (mit hohem Profilinganteil), aber auch in Folgegesprächen können zum Teil Monologstrukturen (für gesamte Gespräche oder Gesprächspassagen) festgestellt werden, in denen der Redefluss der Fachkraft nur durch knappe, abgefragte Antworten und Einwürfe der Kundin/des Kunden unterbrochen wird. Diese – in beiden Rechtskreisen auftretende – Dominanz der Fachkräfte ist kritisch zu bewerten. Zwar gehen wir nicht davon aus, dass zu einer Dienstleistungsinteraktion eine absolute Gleichverteilung von Redeanteilen und Thematisierungen gehört. Dennoch ist ein sehr starkes Ungleichgewicht der Interaktion sicher nicht förderlich für eine Dienstleistungsbeziehung und wäre ein Indiz dafür, dass die Kundenperspektive insgesamt noch zu kurz kommt.

Verschiedene Befunde unserer Analyse weisen darauf hin, dass die schon in früheren Studien konstatierten Schwächen bei Beratungskompetenzen (WZB/ infas 2006; Schütz/Ochs 2005) bei einem Teil der Vermittlungs- und Integrationsfachkräfte noch nicht durchgängig geschlossen wurden. Auffallend ist das recht deutliche Ergebnis wenig stringenter Zielfindungs- und Zielanpassungsprozesse in vielen Beratungsverläufen. Verbesserungsbedarfe sind auch erkennbar bei der Balancierung von Offenheit und Strukturiertheit der Beratung einerseits, ‚kurzen und langen Leinen‘ der Prozessgestaltung bei Vermittlung und Aktivierung andererseits.

Auch Techniken der Gesprächsführung und der sprachlichen Gestaltung sind nicht bei allen Fachkräften durchgängig stark vertreten. Mit anderen Worten scheint die (nicht unterschreitbare) Basislinie der Beratungskompetenz bei dieser Berufsgruppe noch nicht auf ein Niveau angehoben, bei dem (grobe) handwerkliche Fehler auf ein Minimum reduziert sind. Auch die Fachlichkeit der Vermittler/innen

und Integrationsfachkräfte variiert weiterhin enorm. Bestimmte Fachkräfte decken ein breites Spektrum von Leistungsrecht, Vermittlung, Förderung bis zu Selbständigkeit souverän ab, andere geraten schon bei allgemeinen berufskundlichen Aspekten ins Schwimmen. Das Beratungsniveau hängt nicht systematisch von der Frage ab, ob ein Vermittler oder eine Vermittlerin die Ausbildung der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit absolviert hat. Bei diesen Fachausgebildeten ebenso wie bei Seiteneinsteigern fanden wir zum Teil besonders hohe Kompetenz in der Beratung, bei beiden Personengruppen waren auch Beispiele großer Schwächen vorfindbar, z. B. bei der Gesprächsführung.

Der Möglichkeitsraum für Stärken und Schwächen bei der Handlungsorientierung und der beruflichen Kompetenzen ist in Tabelle 43 schematisch zusammengefasst. Dabei handelt es sich zum einen um die in dieser Studie induktiv ermittelten Faktoren, die nach unseren Analysen plausibel ein Gelingen der Dienstleistung ‚Vermittlungsberatung‘ begünstigen. Zum anderen handelt es sich bei der Aufzählung der sinnvollen beruflichen Kompetenzen um ein einfaches, deduktives Referenzmodell. Wie in Kapitel 1 erwähnt, ist das genaue Berufsprofil von Vermittlungs- und Beratungsfachkräften in der Fachdebatte umstritten.

Tabelle 43: Möglichkeitsraum Fachkraft Handeln und –kompetenzen

+ Stärken +	– Schwächen –
angemessene Balancierung zwischen institutionellen Anforderungen und Kundenwünschen; responsive Offenheit	überwiegende Orientierung an institutionellen Anforderungen (Beendigung Hilfebedürftigkeit); wenig responsiv gegenüber Kundenwünschen
explizite und inhaltlich stimmige Zielbestimmung und -nachhaltung	unklare Zielbestimmung und -nachhaltung, beliebige Vermittlungsziele
Ausnutzen der Flexibilitätsspielräume bei der Gesprächsgestaltung	starre und formelhafte Gesprächsabläufe
Ausnutzen von Ermessensspielräumen beim Einsatz fordernder Aktivierung	formalistisch eingesetzte Sanktionen (im Feld fordernde Aktivierung)
klare und ehrliche Thematisierung der Kundensituation und -sichtweisen; Widerspruch wenn nötig	kein Widerspruch bei dysfunktionalem Verhalten von Kunden; Dinge laufen lassen
Einschaltung dritter Fachdienste wenn sinnvoll	Verzicht auf Einschaltung der Fachdienste trotz klarer Problemhinweise
balancierte Kompetenzintegration: Vermittlungskompetenz Gesprächs- und Beratungskompetenz fachliche Kompetenz (Recht, Arbeitsmarkt, Berufskunde) soziale Kompetenz	Kompetenzfragmentierung: Einseitigkeit oder Fehlen bestimmter Kompetenzen (siehe Spalte links)
Quelle: Eigene Darstellung.	

Für fachliche oder professionelle Defizite gibt es insbesondere im SGB II eine Reihe nachvollziehbarer Gründe. So haben die langwierigen und wenig stabilen (und auch gerichtlich ausgetragenen) Einführungs- und Fortentwicklungsprozesse im SGB II sicherlich eine kontinuierliche und verlässliche Organisationsentwicklung der Grundsicherungsstellen lange behindert. Unter diesen Bedingungen waren befristete Arbeitsverträge und ein hohes Maß an Personalfluktuations die Regel, da für stabilere, entfristete Verträge keine Planungssicherheit bestand. Viele Leitungskräfte der Grundsicherungsstellen beklagen die hohen Ineffizienzen dieser Personalsituation: Gerade wenn die operativen Vermittlungskräfte durch die Praxis ein gewisses berufliches Know-how erreicht hätten, endeten deren Verträge und sie müssten mit neuem Personal „wieder auf Null“ anfangen. Vor diesem Problemhintergrund erscheint der Ruf nach mehr Kontinuität bei Personal- und Systementwicklung durchaus berechtigt und notwendig. Davon unbenommen bleibt aus Bürger- und Kundensicht eine stark schwankende Qualität der Vermittlungsberatung in Abhängigkeit von der Vermittlungsfachkraft kritikwürdig.

### *Leistungen Dritter*

Zu einer sachgerechten Dienstleistung der Vermittlungs- oder Integrationsberatung gehört auch, Problemlagen zu identifizieren, die eine Bearbeitung durch Dritte erforderlich machen (insbesondere im SGB II nach § 16a).

Nach unseren Ergebnissen wurden besondere soziale Problemlagen zwar besprochen, aber durch die Vermittlungs- und Integrationsfachkräfte nicht immer hinreichend als vorhandene Bedarfe an Unterstützungsleistungen Dritter weiterverarbeitet. Ausbleibende Angebote an vermittlungunterstützenden Leistungen können nach unseren Befunden allenfalls teilweise mit nicht ausreichenden Angebotsstrukturen entsprechender Dienste begründet werden (nach Zusatzanalysen am ehesten im Bereich Schuldnerberatung). Nach Angaben der an der Studie beteiligten SGB-II-Einrichtungen waren solche Knappheiten nicht stark ausgeprägt. Daneben liegen plausible Hinweise für einige professionelle Fehler im Sinne unterlassener Nachfragen zu Beratungs- und Unterstützungsbedarfen für spezialisierte Dritte vor (insbesondere in den Einzelfallanalysen vertieft). In Übereinstimmung mit anderen Studien (vgl. Tisch 2010; Baethge-Kinsky et al. 2007) erscheint der Themenbereich in der Praxis daher durchaus als verbesserungsfähig. Wünschenswert bleibt, den Bedarf an vermittlungunterstützenden Leistungen zukünftig systematischer zu ermitteln und diese mit den Regelleistungen der Grundsicherungsstellen und Agenturen für Arbeit fachlich und organisatorisch noch stärker zu verknüpfen.

### *Zielfindung*

Besonders kritisch zu bewerten ist aus unserer Sicht der Prozess der Zielfindung. Dazu fanden sich fast durchgängig in beiden Rechtskreisen Defizite. Wie gezeigt, unterbleibt in einem Teil der Gespräche die Festlegung einer Zielperspektive ganz (was den Ansatz eines Profilings geradezu ad absurdum führt), in einem anderen Teil erfolgt sie nur ad hoc oder unsystematisch. Zudem wird eine Zielbestimmung zum Teil vornehmlich als ein bürokratischer Akt ‚von oben‘ (einseitig durch die Vermittlungsfachkraft) vollzogen, statt im Sinne einer im kommunikativen Austausch erfolgten gemeinsamen Verständigung zwischen Fachkraft und Kundin/Kunde als Dienstleistung erarbeitet zu werden. Mit anderen Worten fehlt häufig die angemessene Einbindung der Kundenseite, sowohl beim Abschluss des Profilings als auch bei der Eingliederungsvereinbarung. Nicht zuletzt bei der Eingliederungsvereinbarung hat der Gesetzgeber dies aber ausdrücklich anders formuliert und der Einbeziehung der Kundinnen und Kunden einen hohen Stellenwert eingeräumt. Zusammengefasst treten die Arbeitsagentur und die Grundsicherungsstellen gerade beim Aspekt der Zielfindung immer noch eher als Behörde denn als Dienstleister auf. Hier existieren sicher noch Entwicklungspotenziale.

Möglicherweise hat sich die Situation in dieser Hinsicht mittlerweile bereits durch die Einführung des Vier-Phasen-Modells (4PM) der Fallbearbeitung geändert, das den Fachkräften mehr Handlungsspielräume für individuelle Fallbearbeitung gibt. Einen wichtigen Veränderungsimpuls lässt zudem die Einführung der Beratungskonzeption (Beko) der BA erwarten, die der Kundenperspektive wie auch dem Prozess der Zielfindung einen zentralen Stellenwert einräumt. Die unlängst eingeleiteten Schritte zur Umsetzung und Verzahnung der Beko mit der Integrationsarbeit sind aus unserer Sicht zu begrüßen. Allerdings wird erst die Praxis zeigen, ob sich „4PM“ und „Beko“ tatsächlich so nahtlos ergänzen wie dies in den Planungen der BA vorgesehen ist.

## Literatur

- Baethge-Kinsky, V. et al. (2006): Neue soziale Dienstleistungen nach SGB II (Konzeptstudie) nsDL-Kon: Forschungsbericht. IAB-Projekt Nr. 823.
- Baethge-Kinsky, V. et al. (2007): Neue soziale Dienstleistungen nach SGB II. IAB-Forschungsbericht Nr. 15/2007.
- Bahrenberg, R. et al. (2002): Richtig beraten, Anregungen, Techniken (RAT) – Grundwerk individueller Beratung, Band 2: Gestaltungselemente beruflicher Beratung, Nürnberg: Bundesanstalt für Arbeit.
- Bales, R. F. (1972): Die Interaktionsanalyse: Ein Beobachtungsverfahren zur Untersuchung kleiner Gruppen, in: Rene König (Hg.): Beobachtung und Experiment in der Sozialforschung, 8. Auflage, Köln.
- Bothfeld, S.; Sesselmeier, W.; Bogedahn, C. (2009): Arbeitsmarktpolitik – ein emanzipatorisches Projekt in der sozialen Marktwirtschaft, in: Bothfeld, S.; Sesselmeier, W.; Bogedahn, C. (Hg.): Arbeitsmarktpolitik in der sozialen Marktwirtschaft. Vom Arbeitsförderungsgesetz zum Sozialgesetzbuch II und III, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 269–281.
- Brinkmann, C.; Deeke, A.; Völkel, B. (Hrsg.) (1995): Experteninterviews in der Arbeitsmarktforschung. Diskussionsbeiträge zu methodischen Fragen und praktischen Erfahrungen. Nürnberg: BeitrAB 191.
- Brülle, H.; Reis, C. (1998): Neue Steuerungsmodelle in der Sozialen Arbeit – Ansätze zu einer adressaten- und mitarbeiterorientierten Reform der öffentlichen Sozialverwaltung?, in: Reis, C.; M. Schulze-Böing (Hg.): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen, Berlin: edition sigma, 55–79.
- Bundesagentur für Arbeit (2007): Profiling und Betreuungsstufen SGB II. Arbeitshilfe zur fachlichen Unterstützung und Umsetzung in VerBIS 2.71, Stand April 2007, Nürnberg.
- Bundesagentur für Arbeit (2008a): Arbeitshilfe Eingliederungsvereinbarungen SGB II. Stand 9. September 2008, Nürnberg.
- Bundesagentur für Arbeit (2008b): Fachliche Hinweise zu § 31, Fassung vom 20.12.2008, Nürnberg.
- Bundesagentur für Arbeit (2010): Merkblatt 1 für Arbeitslose. Ihre Rechte – Ihre Pflichten, März 2010, Nürnberg.
- Cramer, R.; Gilberg, R.; Hess, D.; Marwinski, K.; Schröder, H.; Smid, M. (2002): Suchintensität und Einstellungen Arbeitsloser. Nürnberg: BeitrAB 261.
- Deutscher Bundestag (2001): Entwurf eines Gesetzes zur Reform der arbeitsmarktpolitischen Instrumente (Job-AQTIV-Gesetz). Gesetzesentwurf der Fraktionen SPD und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 14/6944 vom 24.09.2001.

- Di Domenico, G. (2003): Public Employment Services in Europe. Innovative practices in the provision of services: online, to companies, and to long-term unemployed. Rome: Isfol-RP(MDL-10/03).
- DiMaggio, P. J. (1991): Constructing an Organizational Field as a Professional Project: U.S. Art Museums, 1920–1940, in: Powell, W. W. and P. J. DiMaggio (eds.): The New Institutionalism in Organizational Analysis. Chicago and London: The University of Chicago Press, 267–292.
- Ertelt, B.-J.; W.-E. Schulz (2002): Handbuch Beratungskompetenz. Mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf. Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Franck, M. (2006): Zur Qualität der Arbeitsvermittlung der BA: Kundenzufriedenheit durch Dienstleistungsqualität oder Dienstleistungsqualität durch Kundenzufriedenheit?, in: Soziale Sicherheit 4/2006, 110–115.
- Gebert, D. (1982): Betriebliche Organisation und individuelle Handlungskompetenz, in: Mertens, D. und M. Rick (Hg.): Berufsbildungsforschung. Nürnberg: BeitrAB 66, 76–94.
- Gilberg, R.; Hess, D.; Schröder, H. (1999): Wiedereingliederung von Langzeitarbeitslosen. Chancen und Risiken im Erwerbsverlauf, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (MittAB) 32/1999, 281–299.
- Gilberg, R.; Hess, D.; Schröder, H. (2001): Struktur der Arbeitslosigkeit im Frühjahr 2000: Suchverhalten und Eingliederungschancen, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (MittAB) 34/2001, H. 4, 376–401.
- Göckler, R. (Hg.) (2005): Fachkonzept „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II“, Abschlussfassung des Arbeitskreises. Autorenteam aus Kommunen, der Bundesagentur für Arbeit, der Fachhochschule Frankfurt, der Fachhochschule des Bundes – FB Arbeitsverwaltung. Nürnberg.
- Gogner, A.; Littig, B.; Menz, W. (Hg.) (2005): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. Wiesbaden (2. Auflage): VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hall, R. H. (1968): Professionalization and Bureaucratization, in: American Sociological Review, Vol. 33, No. 1, 92–104.
- Haller, S. (1995): Beurteilung von Dienstleistungsqualität. Dynamische Betrachtung des Qualitätsurteils im Weiterbildungsbereich. Wiesbaden: Gabler.
- Hielscher, V.; Ochs, P. (2009): Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog. Berlin: edition sigma.
- IAQ; ZEW; Universität Magdeburg; Stiftung Zentrum für Türkeistudien; Team Dr. Kaltenborn; TNS Emnid und Dorothee Frings (2009): Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund. Abschlussbericht, Hauptband, Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.), Forschungsbericht 395, Berlin.



- Infas; Dr. Bruno Kaltenborn (2009, unveröff.): Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt (DPA) – Dritter Sachstandsbericht Dezember 2009.
- iso; Ochs, P. (Autorengemeinschaft) (2006): Organisatorischer Umbau der Bundesagentur für Arbeit. Arbeitspaket 2. Evaluationsbericht 2006 im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS). Saarbrücken.
- isr; infas; WZB (2008): Evaluation der Experimentierklausel nach § 6c SGB II. Untersuchungsfeld 2: Implementations- und Governanceanalyse. Abschlussbericht Mai 2008 an das Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Frankfurt a.M./Bonn/Berlin.
- Jessop, B. (2003): Governance and Meta-Governance: on Reflexivity, Requisite Variety and Requisite Irony, in: H. P. Bang (ed.): Governance as Social and Political Communication, Manchester und New York: Manchester University Press, 101–116.
- König, K. (1995): „Neue“ Verwaltung oder Verwaltungsmodernisierung: Verwaltungspolitik in den 90er Jahren, in: Die öffentliche Verwaltung (DÖV), 48. Jg., Nr. 9, 349–358.
- Koning, J.; Gelderblom, A.; Zandvliet, K.; van den Boom, L. (2005): Effectiviteit van reïntegratie. De stand van zaken: literatuuronderzoek. Rotterdam: SEOR.
- Lipsky, M. (1980): Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russell Sage Foundation.
- Luschei, F.; Trube, A. (2000): Evaluation und Qualitätsmanagement in der Arbeitsmarktpolitik – einige systematische Vorüberlegungen und praktische Ansätze zur lokalen Umsetzung, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (MittAB) 3/2000, 533–549.
- Maguire, M. (2004): Measuring the Outcomes of Career Guidance, in: International Journal for Educational and Vocational Guidance 4, 179–192.
- Miles, M. B.; Huberman, A. M. (1994) (2nd edition): Qualitative Data Analysis. Thousand Oaks: Sage.
- Mohr, K. (2009): Von „Welfare to Workfare“? Der radikale Wandel der deutschen Arbeitsmarktpolitik, in: Bothfeld, S.; Sesselmeier, W.; Bogedahn, C. (Hg.): Arbeitsmarktpolitik in der sozialen Marktwirtschaft. Vom Arbeitsförderungsgesetz zum Sozialgesetzbuch II und III, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 49–60.
- Oberbeck, H. (2001): Zum Verhältnis von Dienstleistungsqualität und Dienstleistungsbeschäftigung, in: Baethge, M. und I. Wilkens (Hg.): Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Perspektiven und Strategien für die Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung. Opladen: Leske und Budrich, 71–83.

- Ochs, P. (2005): Arbeitsverwaltung im Wandel – Agenturmodelle beim Übergang in die neue BA-Welt, in: H. Schütz und Hugh Mosley (Hg.): Arbeitsagenturen auf dem Prüfstand – Leistungsvergleich und Reformpraxis der Arbeitsvermittlung. Modernisierung des öffentlichen Sektors, Sonderband 24. Berlin: edition sigma, 179–219.
- Reis, C.; Freyberg, T.; Kinstler, H.-J.; Wende, L. (2003): Case Management. Theorie und Praxis, Ministerium für Wirtschaft und Arbeit des Landes Nordrhein-Westfalen (Hg.), Düsseldorf.
- Schedler, K.; Proeller, I. (2000): New Public Management. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt.
- Schiel, S.; Schröder, H.; Gilberg, R. (2008): Das arbeitsmarktpolitische Programm FAIR: Endbericht der Evaluation, in: Kruppe, T. (Hrsg.): Mehr Vermittlungen durch mehr Vermittler? Ergebnisse des Modellversuchs „Förderung der Arbeitsaufnahme“ (FAIR). Nürnberg: IAB-Bibliothek 312.
- Schiel, S.; Schröder, H.; Gilberg, R.; Kruppe, T. (2008): Öffentliche Arbeitsvermittlung. Mehr Personal – mehr Zeit – mehr Vermittlungen. IAB-Kurzbericht 21. Nürnberg.
- Schmid, G. (1996): Process Evaluation: Policy Formation and Implementation, in: Schmid, G.; J. O'Reilly; K. Schömann (eds.): International Handbook of Labour Market Policy and Evaluation, Cheltenham: Edward Elgar, 198–231.
- Schröder, H.; Smid, M.; Steinwede, A.; Steinwede, J. (2006): Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission: Modul AP3: Akzeptanz der Bundesagentur für Arbeit. Bericht für das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Berlin.
- Schütz, H. (2005): Reformprozesse und Controlling öffentlicher Beschäftigungsdienste: Großbritannien, die Niederlande und Deutschland im Vergleich, in: H. Schütz und H. Mosley (Hg.): Arbeitsagenturen auf dem Prüfstand – Leistungsvergleich und Reformpraxis der Arbeitsvermittlung. Modernisierung des öffentlichen Sektors, Sonderband 24. Berlin: edition sigma, 241–269.
- Schütz, H. (2008): Reform der Arbeitsvermittlung. Uniformisierungsdruck in der Bundesagentur für Arbeit. Opladen & Farmington Hills: Budrich UniPress.
- Schütz, H.; Kupka, P.; Koch, S.; Kaltenborn, B. (2011): Reformziele noch nicht erreicht. Eingliederungsvereinbarungen in der Praxis. IAB-Kurzbericht 18. Nürnberg.
- Schütz, H.; Ochs, P. (2005): Das Neue im Alten und das Alte im Neuen – Das Kundenzentrum der Bundesagentur für Arbeit: Die öffentliche Arbeitsvermittlung zwischen inkrementellen und strukturellen Reformen. WZB Discussion Paper SP I 2005–106. Berlin: Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung.
- Strauß, A. L.; Corbin, J. (1996): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz, Psychologie Verlagsunion.

- Strübing, J. (2004): *Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung des Verfahrens der empirisch begründeten Theoriebildung*. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften.
- Sultana, R. G.; Watts, A. G. (2005): *Career Guidance in Europe's Public Employment Services: Trends and Challenges*. Brussels: European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Unit A3. October 2005.
- Tashakkori, A.; Teddlie, C. (1998): *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Tisch, A. (2010): *Arbeitsvermittler im Urteil der Alg-II-Empfänger*. IAB-Kurzbericht 7. Nürnberg.
- Winter, S. C. (1990): *Integrating Implementation Research*, in: Palumbo, D. L. and D. J. Calista (eds.): *Implementation and the Policy Process: Opening Up the Black Box*, New York, Westport, London: Greenwood Press, 19–38.
- Winter, S. C. (2002): *Explaining Street-Level Bureaucratic Behavior in Social and Regulatory Policies*. Paper prepared for the 2002 Annual Meeting of the American Political Science Association in Boston, 29 August–1 September 2002.
- WZB/infas (Autorengemeinschaft) (2006): *Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission. Modul 1a: Neuausrichtung der Vermittlungsprozesse*. Endbericht 2006. Berlin, Bonn.

## Autoren

Prof. Dr. Gerhard Christe, Institut für Arbeitsmarktforschung und Jugendberufshilfe,  
Oldenburg

Dr. Bruno Kaltenborn, Dr. Bruno Kaltenborn – Wirtschaftsforschung und Politik-  
beratung, Berlin

Dr. Peter Kupka, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Nürnberg

Dr. Helmut Schröder, ifas Institut für angewandte Sozialwissenschaft, Bonn

Dr. Holger Schütz, ifas Institut für angewandte Sozialwissenschaft, Bonn

Dr. Jacob Steinwede, ifas Institut für angewandte Sozialwissenschaft, Bonn

Nina Wielage, Dr. Bruno Kaltenborn – Wirtschaftsforschung und Politikberatung,  
Berlin

## Kurzfassung

Die Arbeitsmarktreformen der letzten Jahre sind mit dem Ziel verabschiedet worden, „Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“ anzubieten und sicherzustellen. Sie bilden das Bindeglied zwischen den Gesetzen und den von Arbeitslosigkeit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Die Qualität dieser Dienstleistungen entscheidet über den Erfolg der gesetzlichen Regelungen. Das Forschungsprojekt „Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“ zielt darauf ab, den Kenntnisstand zu den konkreten Prozessen der Dienstleistungserbringung bei Vermittlung und Beratung zu erweitern. Mit der vorliegenden Studie wird die Praxis innerhalb der Agenturen und Grundsicherungsstellen auf einer bislang einmaligen empirischen Basis erschlossen.

Mittels Beobachtungen von individuellen Fallverläufen, Dokumentenanalysen und qualitativen Interviews kommen die Autoren zu einer gemischten Bilanz der Dienstleistungsprozesse. So ist auf der einen Seite zu beobachten, dass Fachkräfte die Kundenanliegen in der Regel positiv aufgreifen und einbeziehen, ein bislang noch zu wenig beachteter Aspekt. Auch die Dokumentation der Beratung funktioniert zufriedenstellend. Auf der anderen Seite schwankt die Beratungsqualität stark. Fachkräfte dominieren Gespräche, Zielfindungsprozesse finden teilweise ohne nachvollziehbare Beteiligung der Betroffenen statt und nicht immer werden wichtige Probleme in die Fallbearbeitung aufgenommen. Zusammengefasst ergibt sich eine sehr vielschichtige Diagnose über das Vermittlungs- und Beratungsgeschehen in den Arbeitsagenturen und Grundsicherungsstellen, die klare Anhaltspunkte für weitere Verbesserungsbedarfe bei Vermittlungs- und Beratungsdienstleistungen aufzeigt.